

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Eduardo Costa Knoll

**MICROFINANÇAS, MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E O  
EMPODERAMENTO SOCIOECÔNOMICO POR MEIO DE TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Florianópolis

2015

**EDUARDO COSTA KNOLL**

**MICROFINANÇAS, MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E O  
EMPODERAMENTO SOCIOECÔNOMICO POR MEIO DE TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina CAD 7305  
como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em  
Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.  
Orientador: Prof. Renê Birochi Dr.

Florianópolis

2015

Eduardo Costa Knoll

MICROFINANÇAS, MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E O EMPODERAMENTO  
SOCIOECONÔMICO POR MEIO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Estágios e Monografias do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, de de 20 .

---

Prof<sup>ª</sup>. Evelize Welzel Dr<sup>a</sup>.  
Coordenadora de Monografias

**Professores Avaliadores:**

---

Prof<sup>ª</sup>. Renê Birochi, Dr.  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof<sup>ª</sup>. Alexandre Moraes Ramos, Dra.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Sérgio Luis Boeira, Dr.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

## AGRADECIMENTOS

Ao professor Renê Birochi, pela orientação e contribuições durante toda a realização do trabalho.

A colega de pesquisa Tássia Grudtner Basilio pelo compartilhamento do conhecimento e pelas contribuições durante a realização deste trabalho.

Aos professores do curso que me auxiliaram na formação acadêmica e profissional, para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aos meus colegas de curso, pelo companheirismo e amizade durante toda a trajetória acadêmica.

A toda a minha família, em especial a minha mãe, meus irmãos, meu pai, e minha namorada, pela compreensão e suporte durante todo este período.

E um agradecimento geral a todos que estiveram envolvidos de forma direta, ou indireta, para que este trabalho pudesse ser realizado.

## RESUMO

O tema abordado nesta pesquisa é estudo dos mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio das tecnologias de informação e comunicação (TICs), dentro do cenário de desigualdade e exclusão social dos microempreendedores individuais (MEIs). Tendo como objetivo geral uma revisão teórica para compreender quais são e como devem operar os mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio de TICs, presentes nas práticas de microcrédito produtivo orientado (MPO) utilizadas por MEIs. Trata-se de uma pesquisa aplicada, exploratória, de abordagem qualitativa, tendo como procedimento uma pesquisa bibliográfica. Foi realizada uma revisão sistemática do estado da arte em relação à microfinanças, MEIs, o trabalho informal e o empoderamento por meio de TICs. Foram elaborados dois instrumentos de coletas de dados, do tipo roteiros de entrevistas, visando contribuir para futuras práticas administrativas e de políticas públicas. Face aos resultados conclui-se que a aplicação dos roteiros propostos é relevante para a identificação de quais são e como operam os mecanismos em pesquisas futuras.

Palavras-chave: Microcrédito Produtivo Orientado; Microempreendedor Individual; Empoderamento; Tecnologias da Informação e Comunicação.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ATMs	– Automated Teller Machines
BCB	– Banco Central do Brasil
CETIC.br	– Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação/Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CGI.br	– Comitê Gestor da Internet no Brasil
CRESOL	– Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidária
CNPJ	– Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
CNPq	– Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
C2G	– Citizen to Government
C2C	– Citizen to Citizen
G2C	– Government to Citizen
G2G	– Government to Government
IBGE	– Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICTs	– Information and Communication Technologies
IMFs	– Instituições Microfinanceiras
MEI	– Microempreendedor Individual
MPO	– Microcrédito Produtivo Orientado
NIC.br	– Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
OSCIPs	– Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
OP	– Orçamento Participativo
PIBIC	– Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Pesquisa Científica
PNAD	– Pesquisa Nacional de Análise Domiciliar
PNMPO	– Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado
SCMs	– Sociedades de Crédito ao Microempreendedor
SFN	– Sistema Financeiro Nacional
Sicoob	– Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil
Sicredi	– Sistema de Crédito Cooperativo
SMS	– Short Message Service
STEP	– Sociocultural, Técnico, Econômico e Político
TICs	– Tecnologias de Informação e Comunicação
UFSC	– Universidade Federal de Santa Catarina
Unicred	– Sistema Unicred Brasil

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	7
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	7
1.2	OBJETIVOS	9
1.2.1	Objetivo Geral	9
1.2.2	Objetivos Específicos	9
1.3	JUSTIFICATIVA	10
1.4	METODOLOGIA	10
1.4.1	Classificação da pesquisa quanto a sua natureza	11
1.4.2	Classificação da pesquisa quanto aos objetivos	11
1.4.3	Classificação da pesquisa quanto à forma de abordagem do problema	11
1.4.4	Classificação da pesquisa quanto aos procedimentos	12
1.4.5	Técnicas de pesquisa e coleta de dados	12
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO	12
<b>2</b>	<b>DESENVOLVIMENTO</b>	14
2.1	MICROFINANÇAS	14
2.1.1	Microfinanças no Brasil	19
2.1.1.1	Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO	20
2.1.2	As cooperativas de crédito	23
2.1.3	O sistema de aval solidário	24
2.2	O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E O TRABALHO INFORMAL	25
2.2.1	A deterioração do trabalho por meio dos MEIs	27
2.3	EMPODERAMENTO POR MEIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	30
2.3.1	Definições de empoderamento	30
2.3.2	Definições de TICs	31
2.3.3	Aspectos que se relacionam com empoderamento	33
2.3.3.1	Transparência	35
2.3.3.2	Participação	36
2.3.3.3	Accountability	40
2.3.4	Fatores-chave para empoderamento socioeconômico por meio das TICs	41
2.3.4.1	Quadro de análise STEP	42
2.3.4.1.1	Sociocultural	43
2.3.4.1.2	Técnico	44
2.3.4.1.3	Econômico	44
2.3.4.1.4	Político	45
2.3.4.1.5	Dimensão Estrutural	46
2.4	ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS PARA SUBSIDIAR FUTURAS PESQUISAS	47
<b>3</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	55
	REFERÊNCIAS	59

## 1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo introdutório serão apresentadas a contextualização do tema e o problema de pesquisa. Em seguida serão expostos os objetivos geral e específicos, bem como a justificativa do presente trabalho. Ao final, serão abordados os procedimentos metodológicos utilizados e a estrutura dos demais capítulos abordados.

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Nas últimas décadas, tanto no Brasil como também em outros países, nos quais o sistema econômico capitalista é dominante, vem sendo discutidos os efeitos negativos do crescimento econômico desordenado, como, por exemplo, a concentração de renda, o acúmulo do capital, a ampliação das desigualdades sociais, a exploração do trabalho assalariado e o uso insustentável de recursos naturais. No entanto, este sistema econômico também é marcado pelo acirramento de profundas dicotomias, tais como: a preservação do meio ambiente vis-à-vis o incentivo ao consumo excessivo; a valorização do trabalho humano vis-à-vis a sua automação; a ampliação de políticas de distribuição de renda vis-à-vis o crescimento do desemprego e a disseminação de práticas de empreendedorismo realizadas por trabalhadores sem qualificação (ANTUNES, 2012; RAMOS, 1989). O ápice deste cenário foi marcado pela crise financeira mundial de 2008. Assim, dentro deste contexto de desigualdade social e econômica e deterioração dos meios de trabalho encontram-se os microempreendedores.

Os microempreendedores são trabalhadores autônomos, predominantemente de baixa renda, podendo ser formais ou informais. Encontram-se, em sua maioria, à margem da regulamentação das leis trabalhistas e fora do controle governamental, constituindo-se em parcela significativa do setor informal da economia. Segundo pesquisas governamentais, atualmente esse contingente informal corresponde a 40 milhões<sup>1</sup> de pessoas. Muitos desses trabalhadores não optaram por esse percurso profissional, mas, pelo contrário, mantêm-se restritos às fronteiras da economia informal devido à falta de emprego e/ou pelo baixo nível de escolaridade (CUNHA, 2007).

Com o intuito de combater o desemprego e incluir economicamente esses trabalhadores informais, o governo brasileiro criou uma série de políticas públicas para

---

1<sup>1</sup> IBGE – Síntese de Indicadores Sociais 2014, Pesquisa Nacional por Domicílios 2004/2013. Acesso em 20 de mai. de 2015.



incentivar e consolidar o mercado, assim designado, microempreendedor. Dentre essas políticas podemos destacar: a Lei nº 10.735/2003 que regulamentou as práticas de microfinanças e a Lei nº 11.110/2005, que instituí o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO).

A lei nº 10.735/2003 regulamentou e facilitou a oferta das práticas de microfinanças. Estas representam um conjunto de serviços financeiros para população pobre, com a intenção de promover o desenvolvimento econômico e social. Dentre essas práticas a oferta de microcrédito é o serviço mais conhecido (BIROCHI, 2011).

A lei nº 11.110/2005 instituiu o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), uma modalidade de microcrédito, que tem como propósito o relacionamento sistemático entre a instituição financeira e o tomador de crédito, cuja função é também de capacitação do microempresário e apoio à gestão de seu negócio (BIROCHI, 2011; DINIZ, 2009).

Este modelo financeiro foi mundialmente disseminado por Muhammad Yunus, laureado com o prêmio Nobel da Paz em 2006, por meio do Grameen Bank, com resultados significativos na redução da pobreza e inclusão social.

Em convergência com a expansão do microcrédito, com o aumento do desemprego e o impacto da crise global financeira de 2008, implantou-se a Lei Complementar nº128/2008. Esta legalização trata especificamente dos microempreendedores, retirando-os da marginalização e incluindo-os no sistema econômico dominante através da criação da pessoa jurídica do Microempreendedor Individual (MEI). Este, com figura jurídica estabelecida, paga impostos e, como contrapartida, recebe benefícios sociais, tendo acesso facilitado às políticas e mecanismos previstos pelo MPO.

Apesar do ganho efetivo de benefícios para o microempreendedor por meio da legalização, a inclusão formal no sistema econômico não resolve, em essência, os problemas tradicionais dos MEIs, tais como: a baixa renda, e desigualdade e exclusão social (DAMIÃO; SANTOS; OLIVEIRA, 2013).

Sendo assim, como forma de compreender e encontrar soluções para o fenômeno da exclusão social de camadas sociais mais desfavorecidas, estudos voltados ao empoderamento de populações e/ou indivíduos pobres aos poucos têm ganhado espaço. (GIGLER, 2015)

O termo empoderamento refere-se a capacidade do indivíduo tomar decisões estratégicas em sua vida, que previamente foram negadas. Esta restrição de tomada de decisão não é fruto da incapacidade nata do indivíduo, mas sim resultante das desigualdades sociais geradas pelo sistema capitalista.

Recentes estudos sobre o empoderamento apontam para as potencialidades das tecnologias da informação e comunicação (TICs), que se constituem num importante meio para facilitar e ampliar este processo (BAILUR; GIGLER, 2014a). Essas ferramentas permitem a troca rápida de informação entre seus usuários e podem auxiliar o contato direto entre os indivíduos, a sociedade civil, o estado e o mercado.

Entretanto, o uso das TICs requer conhecimentos técnicos prévios, além de exigirem custos adicionais de aquisição, manutenção e capacitação. Quando abordado no contexto da população pobre, sem o devido planejamento e suporte, as TICs podem agravar as tensões sociais, produzindo resultados negativos (CASTELLS, 1997).

Tendo em vista a problemática inerente a este contexto brevemente apresentado, este trabalho pretende responder a seguinte pergunta de partida: Quais são e como devem operar os mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio das TICs, presentes nas práticas de Microcrédito Produtivo Orientado, utilizadas por MEIs?

## 1.2 OBJETIVOS

Com base na problemática apresentada anteriormente e com o intuito de orientar as investigações desta pesquisa, desenvolveram-se os objetivos, geral e específicos, descritos a seguir.

### 1.2.1 Objetivo Geral

Realizar uma revisão teórica para compreender quais são e como devem operar os mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio de TICs, presentes nas práticas de MPO utilizadas por MEIs.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Com o intuito de aprofundar e atingir o objetivo geral apresentam-se os objetivos específicos a serem alcançados ao longo deste trabalho:

- a) Descrever as práticas de MPO;
- b) Reconstituir alguns aspectos históricos das relações de trabalho dos MEIs na sociedade brasileira recente;

c) Identificar os mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio das TICs presentes na literatura mais recente sobre o tema (estado da arte);

d) Elaborar um instrumento de coleta de dados para subsidiar futuras pesquisas empíricas sobre o tema.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A realização desta pesquisa justifica-se pela importância da contribuição teórica sobre uma temática recente e de ampla relação com os problemas sociais vividos pelos MEIs. Estes representam um grande contingente da população brasileira, que se encontram às margens da sociedade e em condições econômicas precárias. A consolidação teórica oferecida por esta monografia pretende ser capaz de auxiliar trabalhos empíricos futuros sobre o tema.

Ressalta-se a originalidade deste trabalho por tratar-se de um tema pouco discutido no campo da Administração. Além disso, procura estabelecer relações teóricas entre os MEIs com as práticas de microcrédito, pela perspectiva do empoderamento. Também pretende aportar contribuições futuras para as práticas administrativas e de políticas públicas, por meio da elaboração de dois instrumentos que possibilitem analisar o processo de empoderamento socioeconômico dos MEIs, que utilizam as TICs nas suas relações de trabalho.

Para o autor esta pesquisa representa a oportunidade de complementar a sua formação ao aprofundar-se em uma área de estudos pouco abordada durante o curso de Administração, mas que faz parte de seu interesse profissional.

Por fim, é importante ressaltar que a pesquisa sobre este tema possui viabilidade, devido à facilidade de acesso às bases de dados proporcionada pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), para a coleta de informações. Além disso, o autor trabalha em colaboração com o projeto de pesquisa “As Microfinanças e o Empoderamento Socioeconômico por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação”, do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Pesquisa Científica (PIBIC), financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), que tem convergência no tema estudado.

### 1.4 METODOLOGIA

Nesta seção serão abordados os procedimentos metodológicos que conduzirão o

trabalho. Descreveremos a classificação da pesquisa quanto a sua natureza, aos objetivos, à forma de abordagem do problema, aos procedimentos, bem como as técnicas de pesquisa e coleta de dados. Para considerar o conhecimento produzido como científico e aceito no meio acadêmico é necessário adotar um conjunto de procedimentos e técnicas que possibilitem a sua verificação. (GIL, 1989)

#### **1.4.1 Classificação da pesquisa quanto a sua natureza**

O estudo desenvolvido classifica-se como aplicado, pois se preocupa com a construção de conhecimentos práticos para serem aproveitados à realidade, conforme Silva e Menezes (2005, p.20) descrevem sobre a natureza da pesquisa aplicada: “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.”. Nesta pesquisa, o tema abordado é o estudo dos mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio das TICs, dentro do cenário de desigualdade e exclusão social dos MEIs.

#### **1.4.2 Classificação da pesquisa quanto aos objetivos**

O estudo caracteriza-se como exploratório, pois nesta pesquisa procura-se conhecer, estudar e adequar o tema, acrescentando-o uma nova perspectiva. Como descreve Gil (1989, p.44) sobre as finalidades do estudo exploratório: “As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.”. Neste aspecto, o trabalho tem a finalidade de compreender os mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio das TICs, dentro da realidade dos MEIs, sem procurar estabelecer relações explicativas ou de causa e efeito entre as variáveis estudadas.

#### **1.4.3 Classificação da pesquisa quanto à forma de abordagem do problema**

Para a realização desta pesquisa será utilizada a abordagem qualitativa, pois o objetivo do trabalho remete a compreender “quais” são e “como” devem operar os mecanismos de empoderamento socioeconômico. Esta abordagem permite que ao pesquisador realizar uma análise mais profunda do fenômeno. Segundo Godoy (1995, p.58): “a pesquisa qualitativa não procura enumerar e/ ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na

análise dos dados. Parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o estudo se desenvolve.”. Neste sentido, o autor considerou essa forma de abordagem a mais adequada para o problema de pesquisa, dada a natureza complexa da problemática de pesquisa.

#### **1.4.4 Classificação da pesquisa quanto aos procedimentos**

Este trabalho é classificado como pesquisa bibliográfica, pois se trata da revisão de materiais previamente publicados, dentre estes destacam-se obras científicas e técnicas, relatórios, notícias e *sites*. Como aponta Fonseca (2002, p.32):

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

#### **1.4.5 Técnicas de pesquisa e coleta de dados**

Nesta pesquisa, o ponto de partida são os mecanismos de empoderamento por meio de TICs, presentes na literatura, para elaborar um instrumento de coleta de dados para subsidiar futuras pesquisas empíricas sobre o tema, conforme Gerhardt et al (2009, p.68) “A coleta de dados é a busca por informações para a elucidação do fenômeno ou fato que o pesquisador quer desvendar.”

Como foi mencionado nos tópicos anteriores, esta revisão teórica é de caráter exploratório, conseqüentemente, serão utilizados apenas dados secundários para a realização do estudo. Esta coleta de dados será na forma de pesquisa bibliográfica, utilizando livros, artigos científicos e relatórios relacionados ao tema

### **1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO**

Este trabalho está dividido em três capítulos: Introdução, Desenvolvimento e Conclusão. O primeiro capítulo apresentou a contextualização e definição do problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos, e a justificativa. Neste mesmo capítulo foram abordados os procedimentos metodológicos e a estrutura do trabalho.

Já o segundo capítulo diz respeito à revisão teórica acerca do tema do estudo. São abordados: as microfinanças, o microempreendedor individual e o empoderamento por meio de TICs. No terceiro e último capítulo, pretende-se responder a pergunta de pesquisa comparativamente à análise dos dados realizada, assim como apresentar a elaboração de um instrumento de coleta de dados que pretende subsidiar futuras pesquisas empíricas sobre o tema.

## 2 DESENVOLVIMENTO

O presente trabalho divide-se em tópicos sequenciais, os quais seguem uma linha de desenvolvimento teórico que permite ao leitor compreender o tema a ser abordado de forma plena.

Dessa forma, nesse capítulo são contemplados conceitos e informações relativos ao assunto pesquisado, que dizem respeito aos objetivos propostos deste trabalho.

### 2.2 MICROFINANÇAS

As práticas de microfinanças, também conhecidas como finanças solidárias (MOORE; WESTLEY; NICHOLLS, 2012), obtiveram grande reconhecimento internacional após a concessão do prêmio Nobel da Paz a Muhammad Yunus, pelo projeto de promoção do desenvolvimento econômico e social<sup>2</sup> com vistas à erradicação da pobreza por meio de concessões de microempréstimos para a população pobre<sup>3</sup>. O tema das microfinanças, em especial o de microcrédito, tem recebido amplo espaço em agendas de diversas organizações nas últimas quatro décadas, gerando esforços globais para a formalização de serviços financeiros aos pobres (BRAU; WOLLER, 2004).

Dentre esses esforços, se destaca o Grameen Bank, que iniciou seus trabalhos em 1976<sup>4</sup> com o principal propósito de democratizar o crédito e promover facilidades bancárias para os pobres, bem como para substituir os financiadores informais, tais como os agiotas, que se beneficiavam com a exploração financeira. Além disso, fomentar o auto-emprego e incluir as mulheres em atividades lucrativas, desenvolvendo suas habilidades organizacionais e promovendo o empoderamento, foram outros fatores de forte influência em suas ações. Estes serviços baseadas no pressuposto de que as pessoas sem garantias financeiras poderiam ser tomadores de crédito, mostrou-se uma nova faceta revolucionária para as estratégias de redução da pobreza (AHMED, 2008).

*(...) without access to financial capital, the poor face tremendous barriers to starting and expanding businesses, increasing their labor productivity, and moving up the income ladder. Since the creation of the Grameen Bank in Bangladesh in 1983, the microcredit movement has experienced rapid growth, and it has enjoyed correspondingly growing prominence (WOLLER; WOODWORTH, 2001,*

<sup>2</sup> [www.nobelprize.org/nobel\\_prizes/peace/laureates/2006](http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/2006)

<sup>3</sup> É importante citar neste momento que os termos “população pobre” e “pobres” é empregado em substituição ao termo “população de baixa renda”. A opção em empregar estes termos pretende evidenciar a condição de exclusão socioeconômica de indivíduos que vivem próximos dessa fronteira social.

<sup>4</sup> Apenas em 1983 o projeto Grameen Bank foi formalizado como banco independente, após oito anos do início de suas atividades. Ver: [www.grameen-info.org/history](http://www.grameen-info.org/history)

p.267).

Assim, o segmento das microfinanças, constituído por arranjos formais e informais (BRAU; WOLLER, 2004), é uma destacada opção de acesso aos serviços financeiros para os pobres, que são frequentemente excluídos do sistema financeiro em função de barreiras impostas por mecanismos institucionais de crédito, tais como as garantias fiduciárias. Dentre os principais serviços ofertados pelas modalidades orientadas para o crédito produtivo, encontram-se o crédito para o consumo, seguros, poupança popular, cartões de crédito e débito (BARONE; SADER, 2008; SOARES; MELO SOBRINHO, 2008). Nesse mercado a oferta de microcrédito é o serviço mais conhecido (BIROCHI, 2011) e tem se revelado como uma importante ferramenta para a geração de trabalho e renda e transformação social (SILVA, 2012; BORBA, 2012).

O termo microcrédito refere-se, portanto, à atividade microfinanceira destinada à concessão de pequenos montantes de crédito para pessoas e microempresas (formais e informais) em situação de vulnerabilidade social e econômica que não possuem garantias reais. Utiliza-se para tanto de uma metodologia específica, que difere dos demais tipos de empréstimos disponíveis no mercado financeiro (BORBA, 2012). A bancarização das camadas mais baixas da população (base da pirâmide econômica) constitui-se como um primeiro passo para a inclusão social e tem sido bastante utilizado junto às políticas públicas para redução da miséria, segundo Zouain e Barone (2007) e Monzani Neto (2006).

Diferente do conceito tradicional de finanças, cuja visão funcional considera apenas a utilização do dinheiro, as microfinanças levam em conta os atores, as intermediações e os objetivos (GERALDO, 2004). Os produtos oferecidos pelo setor de microfinanças não são apenas uma cópia do sistema financeiro tradicional, mas “fazem parte da filosofia onde o crédito é visto como um direito, pois o acesso a ele leva ao desenvolvimento do indivíduo e de sua unidade produtiva” (ZOUAIN; BARONE, 2007, p.372).

O impacto do microcrédito, embora de difícil mensuração, é reconhecidamente positivo, resultando em melhores condições habitacionais, de saúde e alimentar para as famílias usuárias. Além disso, contribui para o resgate da cidadania dos tomadores, com o respectivo fortalecimento da dignidade, a elevação da auto-estima e inclusão em patamares de educação e consumo superiores (BARONE et al, 2002, p. 11).

Essa alternativa permite que famílias tenham atividades lucrativas para reduzir a sua própria situação de pobreza. Alguns dos programas de microfinanças ao redor do mundo têm revelado que as taxas de inadimplência entre os pobres são mais baixas do que as taxas do sistema convencional. Isso pode ser explicado pela rede de apoio existente em vários modelos



de crédito solidário, nos quais os tomadores de crédito são responsáveis uns pelos outros e asseguram-se do sucesso de cada um (MICROCREDIT SUMMIT CAMPAIGN, 2015).

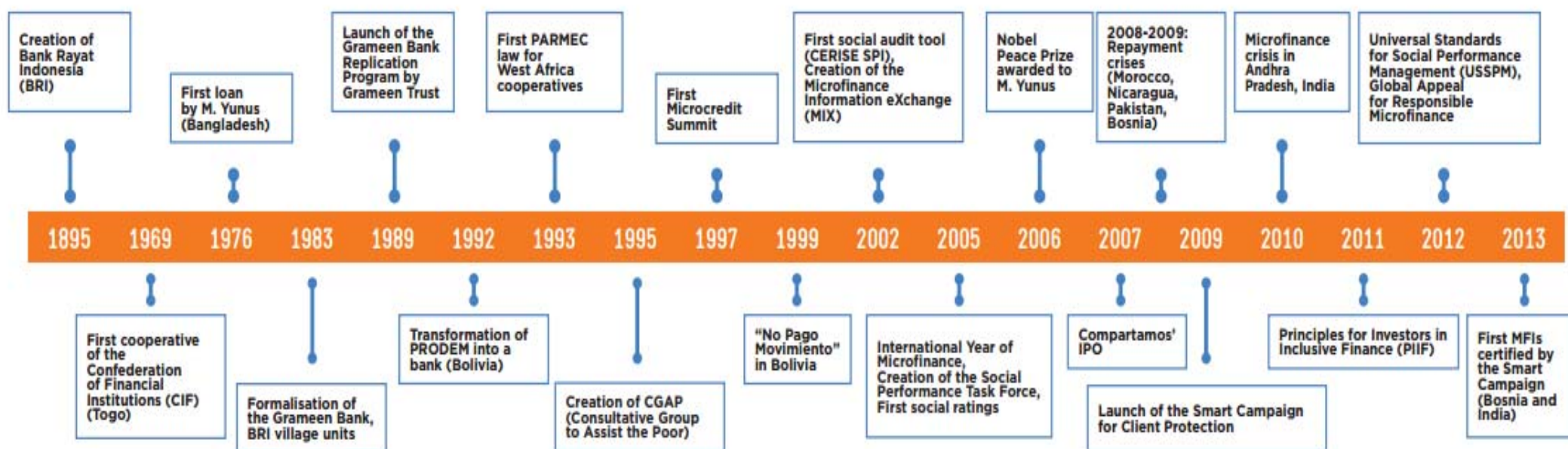
O primeiro banco comercial totalmente privado a oferecer serviços financeiros ao setor microempreendedor foi o banco boliviano BancoSol, que surgiu a partir da ONG *Fundacion para la Promocion y Desarrollo de la Micro Empresa*, segundo Mutual et al. (1996).

As primeiras ações do BancoSol datam de 1984. Um grupo de empresários ligados ao setor microempresarial passou a conceber a ideia de criar uma instituição sem fins lucrativos para fomentar e apoiar o desenvolvimento de microempresas na Bolívia. No ano de 1987, investidores nacionais e internacionais possibilitaram o início das atividades. Em poucos anos, a ONG (citada acima) já atendia 17.000 clientes e possuía filiais em quatro localidades. Por conta da alta demanda, em novembro de 1992 foi fundado o Banco Solidário S.A., que atua até hoje sob regulação do Banco Central da Bolívia (BANCOSOL, 2015; PUGETI, 2014).

Além do BancoSol e do Grameen Bank, outra iniciativa que também se tornou conhecida pelo êxito de suas operações foi o Bank Rakyat, na Indonésia. O BRI é uma instituição pioneira em prestação de serviços financeiros às populações pobres e opera exclusivamente com empréstimos individuais (BARONE et al., 2002), sendo a maior instituição de microfinanças do país. Foi fundado em 1985 e possui cerca de 3,1 milhões de clientes, sendo que seus empréstimos giram em torno US\$ 555, segundo Monzani Neto (2008).

A Figura 1 refaz a linha do tempo com as principais ações que ajudaram a consolidar o mercado microfinanceiro em nível mundial:

**Figura 1** – Linha do Tempo das IMFs

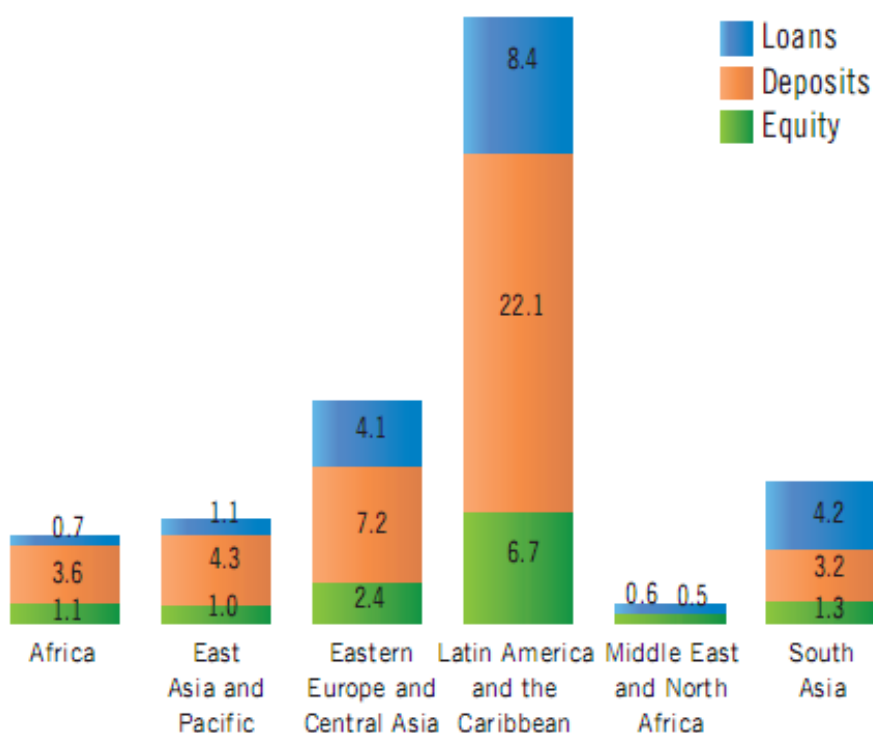


Fonte: *Microfinance Barometer 2013*

Uma pesquisa realizada pela plataforma *Mix Market*<sup>5</sup> em 2012 revela que o sul da Ásia é a região mais afetada pelo microcrédito em número de clientes, com 52% de participação no cenário mundial. Além disso, dos clientes, 92% é constituído por mulheres e 80% são de áreas rurais.

A maior concentração da carteira de crédito, no entanto, é liderada pela região da América Latina e Caribe que representa 40% do total, conforme demonstra o gráfico abaixo. É importante também destacar o curioso levantamento de que a América Latina e Caribe possuem a menor proporção de clientes em áreas rurais dentre as regiões estudadas.

**Gráfico 1** – Carteira de Crédito em 2012



**Fonte:** *Microcredit Barometer, 2014*

Ainda sobre a América Latina, Feltrim, Ventura e Dodl (2009) declaram que diversas instituições têm evidenciado que há sustentabilidade do negócio em microfinanças e que o contexto do setor na América Latina possui uma abordagem com enfoque no mercado, ou seja, com fins de lucro. Esse duplo interesse, social e financeiro, é destacado pelos autores como uma atividade viável em função da escala e dos serviços oferecidos: “ambas as

<sup>5</sup> Os dados apresentados foram retirados do relatório “*Microfinance Barometer 2014*”, cuja principal fonte de informação encontra-se na plataforma virtual *Mix Market*. Os gráficos foram elaborados com base em dados provenientes de 1.252 IMFs que atingem 91,4 milhões de pessoas ao redor do mundo. Ver: [www.mixmarket.org](http://www.mixmarket.org).

variáveis promovem mais alcance social em número de clientes, produtos e serviços disponíveis e mais alcance financeiro no que tange à diluição de custos e despesas, tanto pelo volume de operações quanto pela possibilidade de redução de custo por produto por meio das vendas cruzadas” (FELTRIM, VENTURA e DODL, 2009, p. 14).

No entanto, apesar da crescente expansão de clientes pobres que obtêm crédito por meio das IMFs<sup>6</sup>, ainda existe uma significativa parcela desta população que não é beneficiada com estes serviços (BIROCHI, 2011).

### **2.1.1 Microfinanças no Brasil**

O Brasil foi um dos primeiros países no mundo a experimentar o microcrédito para o setor informal urbano, que surgiu na cidade de Recife (PE) na década de 1970. A experiência foi protagonizada pela ONG União Nordestina de Assistência e Pequenas Organizações. O Programa UNO, como ficou conhecido, contou com o apoio de bancos locais, entidades empresariais e com a assistência técnica da AITEC, hoje ACCIÓN Internacional<sup>7</sup>.

Em conjunto com a concessão de crédito, o Programa UNO capacitava seus clientes em temas básicos de gestão e produzia pesquisas sobre o perfil do microempresário informal e o impacto do crédito concedido. Durante muitos anos o UNO foi tido como referencial de expansão de programas de microcrédito na América Latina e fomentou o associativismo em Pernambuco e na Bahia. Apesar dos esforços, o programa UNO teve fim 18 anos após seu início por conta da falta de sustentabilidade financeira (BARONE et al., 2002; MONZANI NETO, 2006; ARAÚJO 2012).

Dentre as iniciativas destacadas no histórico das microfinanças no Brasil, encontram-se a Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Mulher – Banco da Mulher, criado em 1982 no Rio de Janeiro; o Banco do Microcrédito no estado do Paraná e o PROMICRO no Distrito Federal, ambos criados em 1986 e o Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos Ana Terra (CEAPE/RS) criado em 1987 na cidade de Porto Alegre (MONZANI NETO, 2006).

Embora o Brasil tenha experimentado ações incipientes de microfinanças na década de 1970 e 1980, Diniz (2007) declara que o setor começou a se desenvolver apenas na década de 1990 por meio das ONGs (naquele momento já mais maduras) e das Organizações da

---

6 Instituições de Microfinanças

7 A ACCIÓN Internacional é uma Organização Não Governamental especializada em serviços de microcrédito com sede na cidade de Boston.

Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) que não estavam submetidas à regulação do Banco Central do Brasil (BCB). Com o passar dos anos somaram-se às estas entidades outros tipos de IMFs com fins lucrativos e regulamentadas pelo BCB, como as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCMs).

Outro fator determinante para a expansão das IMFs no Brasil foram os altos índices de informalidade na economia, “aumentando significativamente a parcela da população excluída do setor formal de crédito, bem como originando milhares de microempreendimentos, carentes de recursos para alavancar suas atividades” (BITTENCOURT, 2001, p. 22).

Atualmente, dentre as IMFs, encontram-se as ONGs, as OSCIPs, as Cooperativas de Crédito, as SCMs, os fundos públicos, e os bancos comerciais públicos e privados.

Soares e Melo Sobrinho (2008), com base na Pesquisa Nacional de Análise Domiciliar (PNAD) realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2005, indicam que há uma grande demanda por estes serviços, sendo que 70 milhões de pessoas se encaixam na faixa de renda compatível com as microfinanças, gerando o potencial de demanda de 35 milhões de clientes interessados em obter crédito.

Apesar da alta demanda evidenciada pelos estudos, Monzani Neto (2006) revela que o microcrédito é ainda uma atividade marginal em nossa economia quando comparada com outros países do sul asiático e até mesmo latino americanos, e que a taxa de penetração destes serviços ainda não atingiu seu total potencial, com apenas 2% de clientes potenciais atendidos.

Uma das primeiras ações tomadas pelo governo para estimular a bancarização para a população de baixa renda foi a criação da Lei nº 10.735 de 11 de setembro de 2003. Segundo Barone e Sader (2008), essa lei criou uma regulamentação mais forte sobre os valores concedidos em crédito e os prazos de parcelamento, além de fixar as taxas de juros praticadas. A lei também definiu que 2% dos depósitos à vista (recolhidos de forma compulsória pelo BCB) seriam destinados ao microcrédito e deu início à regulamentação da profissão dos técnicos em crédito, que seria mais amplamente abordada na lei posterior.

#### 2.1.1.1 Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO

Seguindo o esforço para regular a estrutura operacional do microcrédito, em 25 de abril de 2005 foi instituído o Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado por meio da Lei n. 11.110 e definiu que:

Considera-se microcrédito produtivo orientado o crédito concedido para o atendimento das necessidades financeiras de pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, utilizando metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica, devendo ser considerado, ainda, que:

I - o atendimento ao tomador final dos recursos deve ser feito por pessoas treinadas para efetuar o levantamento socioeconômico e prestar orientação educativa sobre o planejamento do negócio, para definição das necessidades de crédito e de gestão voltadas para o desenvolvimento do empreendimento;

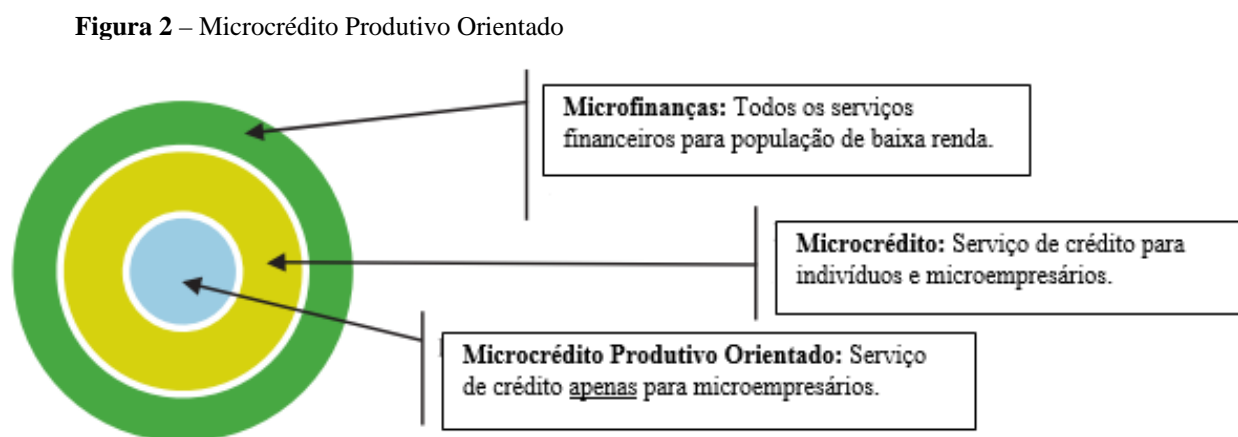
II - o contato com o tomador final dos recursos deve ser mantido durante o período do contrato, para acompanhamento e orientação, visando ao seu melhor aproveitamento e aplicação, bem como ao crescimento e sustentabilidade da atividade econômica; e

III - o valor e as condições do crédito devem ser definidos após a avaliação da atividade e da capacidade de endividamento do tomador final dos recursos, em estreita interlocução com este e em consonância com o previsto nesta Lei (BRASIL, 2015).

O Microcrédito Produtivo Orientado é então direcionado para pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte com renda bruta anual de até R\$ 120 mil reais, e não se destina a financiar o consumo. Para a implementação e subsídio ao programa, foi criado o Comitê Interministerial do PNMPO que é composto por representantes do Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério da Fazenda e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MTE, 2015).

Barone e Sader (2008, p.1250) explicam que “dessa maneira, o acesso a essa modalidade creditícia torna-se uma oportunidade para o desenvolvimento dos pequenos negócios, levando a uma melhoria da capacidade de consumo da unidade familiar por meio da geração de renda”.

A Figura 2 explica a posição desta modalidade dentro do cenário nacional das microfinanças:



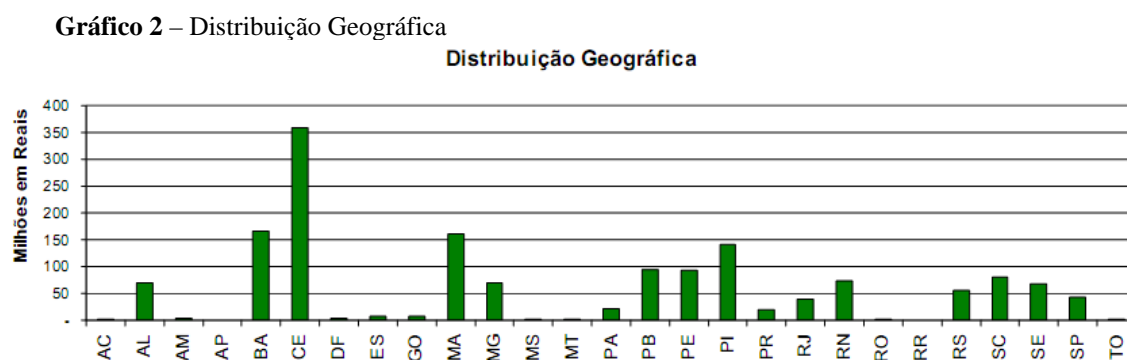
**Fonte:** Birochi, 2011 (adaptado de Soares e Melo Sobrinho 2008)

Diniz (2009, p.18) explica que a metodologia que caracteriza essa modalidade é bastante específica, envolvendo a substituição das garantias reais (garantias financeiras, como bens e patrimônio) por “colaterais sociais” que visam o controle da inadimplência. Como exemplo, o autor cita o aval solidário ou aval de vizinhança; ou a utilização da figura do agente de crédito como intermediário entre a instituição concedente do crédito e o tomador do empréstimo, “dada a necessidade de orientar/assessorar este último quanto à sua própria necessidade de crédito produtivo e quanto ao uso dos recursos emprestados”.

Assim, a principal característica citada por Diniz (2009) que envolve o MPO é o “relacionamento sistemático” entre a instituição e o tomador de crédito, cuja função é também de capacitação do microempresário e apoio à gestão de seu negócio, tendo a figura do agente de crédito como importante elemento nesta relação.

Segundo o relatório divulgado pelo Ministério do Trabalho e Emprego sobre os dados e resultados do Programa de Microcrédito, no 1º trimestre de 2013 o PNMPO concedeu em empréstimos o volume total de R\$1.585.831.159,96 significando um aumento de 57,97% em relação ao mesmo período no ano anterior, além dos 929.128 mil clientes atendidos (MTE, 2013).

O Gráfico 2 traz o volume de recursos concedidos pelo PNMPO por estados da União, e deixa em evidência a maior distribuição nos estados do Ceará, Bahia, Maranhão e Piauí, respectivamente:



Fonte: MTE, 2013.

Além disso, como mostra a Tabela 1, a maior distribuição de clientes (tomadores dos empréstimos) por ramos de atividades encontra-se no comércio, assim como o maior volume de recursos. As atividades agrícolas posicionam-se em último lugar em número de clientes e volume de recursos.

**Tabela 1** – Clientes do Microcrédito Produtivo Orientado por Ramos de Atividade

<b>Categoria</b>	<b>Clientes Ativos em 31/03/2013</b>		<b>Clientes Atendidos no Trimestre</b>		<b>Valor (R\$)</b>	
Agricultura	6.044	0,32%	1.941	0,21%	10.509.180,78	0,66%
Comércio	1.452.313	76,37%	731.895	78,77%	1.209.945.424,49	76,30%
Indústria	34.966	1,84%	16.316	1,76%	36.156.118,54	2,28%
Outros	270.007	14,20%	120.553	12,97%	176.288.193,71	11,12%
Serviços	138.293	7,27%	58.423	6,29%	152.932.242,44	9,64%
<b>Total</b>	<b>1.901.623</b>	<b>100,00%</b>	<b>929.128</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.585.831.159,96</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: MTE, 2013.

### 2.1.2 As cooperativas de crédito

No Sistema Financeiro Nacional (SFN) as cooperativas de crédito são classificadas como instituições financeiras fazendo parte do Subsistema de Intermediação, juntamente com outras instituições de natureza semelhantes.

Bittencourt (2001, p. 23) explica a constituição de cooperativas de crédito como sendo “instituições financeiras e sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeitas à falência, constituídas com o objetivo de propiciar crédito e prestar serviços aos seus associados”.

Os serviços prestados pelas cooperativas de crédito são correlatos aos serviços prestados pelos bancos comerciais, como abertura de contas, emissão de talões de cheques, pagamentos, financiamentos, saques e depósitos à vista, aplicações, seguros, etc. As cooperativas de crédito estão habilitadas a realizar a maioria dos serviços e operações financeiras permitidos a um banco comercial (BCB, 2015; PINHEIRO, 2008).

Embora haja semelhança nos serviços prestados, as cooperativas de crédito possuem uma peculiaridade: os seus clientes são também seus proprietários, conhecidos como associados ou cooperados. Como a instituição não possui fins lucrativos, os recursos captados dão continuidade ao funcionamento das atividades, mantendo a saúde financeira e desenvolvimento da cooperativa. Os juros e taxas praticadas também tendem a ser mais baixos, tornando os serviços atrativos. Quando ocorrem lucros, estes são divididos entre os associados ou integralizados ao capital social da cooperativa.

A atuação das cooperativas de crédito é de singular importância para a sociedade, na medida em que promove o desenvolvimento local. Este papel de agente do desenvolvimento local é reconhecido pelo Governo Federal quando declara que o setor cooperativista:



“promove a aplicação de recursos privados e assume os correspondentes riscos em favor da própria comunidade onde se desenvolve. Por representar iniciativas dos próprios cidadãos, contribui de forma relevante para o desenvolvimento local sustentável, especialmente nos aspectos de formação de poupança e de financiamento de iniciativas empresariais que trazem benefícios evidentes em termos de geração de emprego e de distribuição de renda” (BCB, 2008, p. 69).

Apesar da reconhecida importância, alguns autores levantam o questionamento sobre a real atuação de algumas destas instituições. Segundo Bittencourt (2001), não são poucos os casos de cooperativas de crédito que atuam simplesmente como agentes financeiros, com o objetivo único da sua sustentação econômica e sem estarem vinculadas verdadeiramente ao desenvolvimento social urbano ou rural.

Nesse sentido, Búrigo (2006) afirma que, em nível nacional, são quatro os maiores e mais conhecidos sistemas de cooperativas de crédito. Três destas redes de crédito cooperativo possuem uma lógica próxima da cultura bancária, na qual os recursos são concentrados em ganhos de escala e a atuação é orientada para a profissionalização gerencial: o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob), o Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi) e o Sistema Unicred Brasil (Unicred).

O quarto sistema destacado pelo autor é o Sistema das Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidária (CRESOL). Este sistema representa a consolidação de um novo modelo de funcionamento das cooperativas de crédito no país: o crédito solidário.

Uma cooperativa solidária, por definição, é “aquela que não se preocupa apenas em obter benefícios para o seu quadro social, mas procura estender a sua ação ao máximo de pessoas que integram aquele segmento, como também busca fortalecer seus aderentes em outras dimensões (social, cultural, política etc.)” (BÚRIGO, 2006, p.314). O entendimento da realidade local é, então, de suma importância para a cooperativa solidária.

### **2.1.3 O sistema de aval solidário**

O sistema solidário de obtenção de crédito foi criado por Yunus com o intuito de transcender a barreira da falta das garantias reais. Como já abordado no início deste capítulo, a falta de garantias financeiras para a concessão do crédito se formulava como um dos principais obstáculos para os pobres, que buscavam a alternativa de crédito em agiotas com juros exorbitantes, causando endividamento e piora na situação de pobreza.

Para inibir altas taxas de inadimplência foi desenvolvido o Aval Solidário (ou Grupo Solidário), cuja prerrogativa principal é a responsabilidade mútua de seus integrantes para

com o pagamento dos empréstimos. Esse modelo se articula por meio de grupos de pessoas com interesse em obter pequenos montantes de crédito, nos quais a quitação é conjunta, realizada pelo grupo como um todo, e não individualmente. Caso um dos participantes não honre com a sua parte correspondente, os demais integrantes se solidarizam para pagar o valor devido (SCHREIBER, 2009; SANTOS, 2012).

A formação desses grupos é um processo autônomo: tomadores de crédito associam-se com pessoas de sua confiança. A auto-seleção e a pressão interna no grupo solidário pela pontualidade dos pagamentos funcionam como eficiente mecanismo de garantia do crédito. Dessa forma, as instituições não exigem outras garantias, como avalistas ou alienação de bens, ampliando seu alcance a mais empreendedores de baixa renda (SILVA e GÓIS, 2007, p.21).

Neri (2008) declara que nesse sistema solidário, os vizinhos (membros do mesmo grupo) conhecem os detalhes e a capacidade de pagamento de seus integrantes melhor do que a instituição financeira, diminuindo, assim, a assimetria de informações e a necessidade de investigação por parte da mesma. O Aval Solidário é um exemplo que permite aos pobres um afrouxamento na restrição do crédito.

No Brasil, são algumas as instituições que se destacam por utilizar a metodologia do aval solidário. Entre elas estão o “São Paulo Confia”, do Banco de Microcrédito da Cidade de São Paulo, no qual os grupos são formados por três a dez integrantes; o Programa Crediamigo do Banco do Nordeste, considerado o maior Programa de Microcrédito Produtivo Orientado na América do Sul; e a Ong Ceape – Maranhão (SILVA e GOIS, 2007).

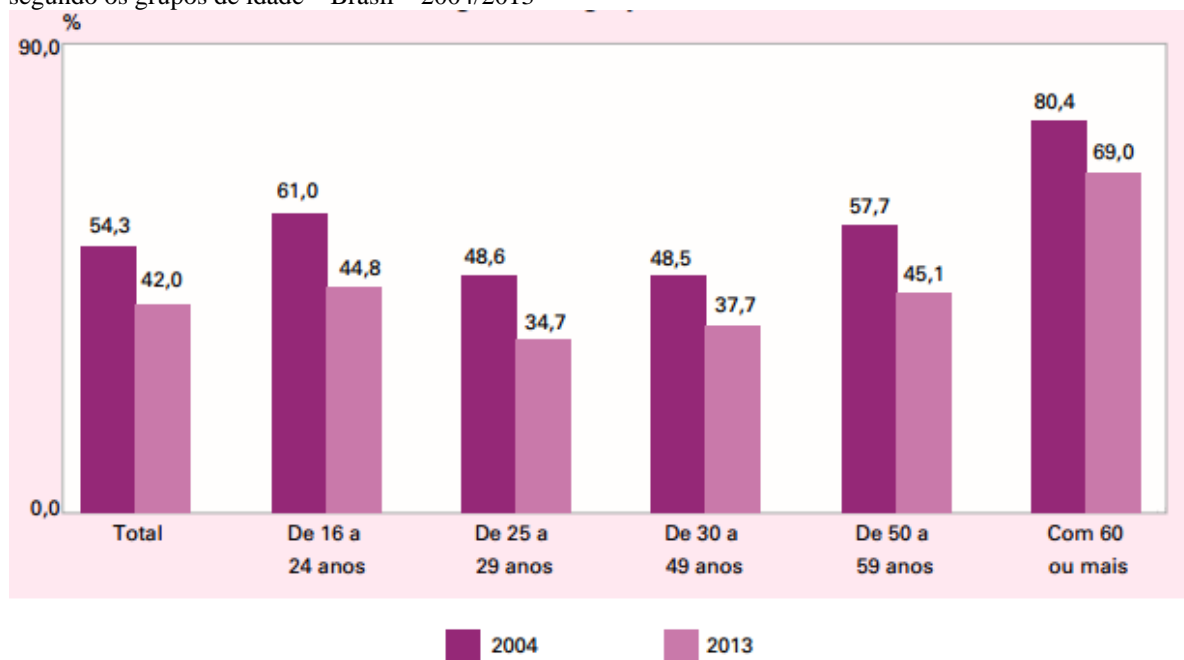
## 2.2 O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E O TRABALHO INFORMAL

Em 2014, por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2013, o IBGE formulou um relatório denominado Síntese de Indicadores Sociais 2014. Segundo a pesquisa, o número de trabalhadores formalizados em 2004 era de 37,5 milhões de pessoas. Em 2013, nove anos mais tarde, esse número sofreu um aumento de 47,8%. Apesar do expressivo aumento da formalização do trabalho, a população ocupante da categoria informal diminuiu apenas 10,1%, indo de 44,5 milhões para 40 milhões de pessoas, sofrendo, assim, pouca alteração.

O Brasil conta atualmente com 40 milhões de pessoas ocupadas em trabalhos não formalizados. Este contingente significa 42% de pessoas que não contribuem para a previdência social e não possuem carteira assinada, estando assim excluídas de quaisquer benefícios oferecidos por meio da formalização (IBGE, 2014).

O gráfico 3 evidencia a proporção de trabalhadores informais segmentados por grupos de idades. O grupo mais expressivo é o de idosos acima de 60 anos. De todos os trabalhadores acima de 60 anos, 69% estão em situação informal, seguido de 45,1% de trabalhadores informais na faixa dos 50 a 59 anos.

**Gráfico 3** – Proporção de pessoas de 16 anos ou mais de idade ocupadas em trabalhos informais, segundo os grupos de idade – Brasil – 2004/2013



**Fonte:** IBGE – Síntese de Indicadores Sociais 2014, Pesquisa Nacional por Domicílios 2004/2013

Os trabalhadores informais são aqueles que estão à margem da regulamentação trabalhista e fora do controle governamental, constituindo-se no setor informal. A expressão “economia informal” faz referência às atividades econômicas que não são abrangidas por disposições formais, tanto em termos legais como de fato. Essa expressão envolve uma diversidade considerável de trabalhadores, empresários e empresas que enfrentam desvantagens e problemas por não estarem dentro dos limites legais de atuação e desempenho das atividades econômicas (OIT, 2015; JAKOBSEN; MARTINS E DOMBROWSKI, 2000)

Schulz et al. (2014) declara que nos centros urbanos, o comércio de rua praticado por camelôs e vendedores ambulantes é a forma mais comum da manifestação do trabalho informal. No entanto, este é encontrado em diversos outros segmentos.

Para incluir esta categoria de trabalhadores dentro da legislação, foi elaborada em dezembro de 2008 a Lei Complementar 128/2008, que, dentre outras modificações, criou a figura do Microempreendedor Individual (MEI), estabelecendo condições especiais para que o trabalhador informal se torne um MEI legalizado.

Dessa forma, institui-se como MEI aquela pessoa que trabalha por conta própria e que tem rendimento de até R\$ 60.000,00 por ano (rendimento máximo regulamentado pela Lei Complementar 139/2011), sendo vedada a participação como sócio ou titular em outra empresa. Dentre as vantagens que a formalização do trabalho oferece, estão incluídas a isenção de diversos tributos (Imposto de Renda, PIS, Cofins, IPI e CSLL) e o registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), que possibilita a abertura de contas e o acesso ao sistema financeiro tradicional. Por meio do pagamento das contribuições (Previdência Social, ICMS e ISS), os MEIs têm direito a benefícios, como auxílio maternidade, aposentadoria, auxílio doença, entre outros (BRASIL 2015).

A tabela 2 traz os valores mensais das contribuições realizadas pelos Microempreendedores Individuais segmentados por atividades.

**Tabela 2** – Contribuição Mensal do MEI por Atividade

<b>ATIVIDADE</b>	<b>VALOR DA CONTRIBUIÇÃO MENSAL</b>
Comércio ou Indústria	R\$ 40,40
Prestação de Serviços	R\$ 44,40
Comércio e Serviços	R\$ 45,40

**Fonte:** Elaborado pelo autor com base em BRASIL 2015

### **2.2.1 A deterioração do trabalho por meio dos MEIs**

Para compreender como a adoção de MEIs pode levar à deterioração do trabalho, precisamos analisar as políticas públicas do Estado brasileiro já citadas relacionadas com os MEIs e entender o seu impacto na realidade do mesmo.

Dentro das responsabilidades do Estado brasileiro, representadas na Constituição Federal de 1988, Damião, Santos e Oliveira (2013) destacam: “configura-se como responsabilidade do Estado a garantia do pleno emprego, da dignidade humana e do desenvolvimento econômico.” (DAMIÃO; SANTOS; OLIVEIRA, 2013, p.192). Conforme os mesmos autores, o Estado tem descumprido essas três atribuições, como veremos na sequência.

Segundo dados fornecidos pelo IBGE (2015), a taxa de desocupação (desemprego), em abril de 2015, foi de 6,4%, ficando estável frente a março (6,2%). No confronto com abril de

2014, a taxa cresceu 1,5 ponto percentual (passou de 4,9% para 6,4%).<sup>8</sup> Neste sentido não há garantia de plano emprego.

Na perspectiva apresentada pela Lei Complementar 128/2008 temos os benefícios já citados anteriormente. Entretanto, Damião, Santos e Oliveira (2013) descrevem os aspectos negativos, destacados abaixo:

as políticas públicas empreendidas pelo Estado, com destaque, para a Lei Complementar 128/2008 que ‘cria’ o ‘empreendedor Individual’ não atinge o cerne da questão, pois tem como foco a formalização dos empreendimentos marginalizados cuja gênese encontra a exclusão do sistema econômico. Portanto, não são eles que podem desenvolver o país e servirem como fontes contínuas de emprego, ao contrário, têm-se o estímulo a degradação do trabalho e a perpetuidade da concentração de renda. (DAMIÃO; SANTOS; OLIVEIRA, 2013, p.205).

Dentro do aspecto da precarização do labor dos microempreendedores, Antunes (2012) destaca o *processo tendencial de precarização estrutural do trabalho*, onde os detentores de capitais pressionam de forma gradativa o desmonte da legislação social protetora do trabalho. São exemplos de benefícios trazidos pelos direitos trabalhistas: férias, 13º salário, seguro-desemprego e limite de carga horária máxima de trabalho. Sendo esses direitos negados aos MEIs.

Além desses prejuízos relacionados a atividades microempreendedoras, de Souza (2011) acrescenta outras duas perdas diretas: o registro de carteira de trabalho, pois esta ainda possui um grande valor social (em nossa sociedade a falta desse registro temporal é caracterizada como não-trabalho) e a ausência de horário fixo de trabalho, resultando em jornadas de trabalho que levam, frequentemente, ao uso das horas vagas para aumentar a renda oriunda da atividade.

Para o Antunes (2011), a precarização do labor dos MEIs e a destruição dos direitos adquiridos dos trabalhadores são mecanismos de exploração do trabalho, pois segundo o mesmo: o “‘empreendedorismo’, que cada vez mais se configura como forma oculta de trabalho assalariado e que permite o proliferar das distintas formas de flexibilização salarial, de horário, funcional ou organizativa.” (ANTUNES, 2011, p.411). Devido a forma que caracteriza o trabalho do MEI, o autor considera-o um trabalhador assalariado, mas sem os seus benefícios sociais.

Para Damião, Santos e Oliveira (2013) essa precarização tradicionalmente aparece na forma de: excesso de horas trabalhadas, exposição a condições insalubres e perigosas, ausência de procedimentos e equipamentos de proteção, e ainda um rendimento monetário inferior ao mínimo estabelecido para suprir as suas necessidades básicas.

---

8.IBGE - Disponível em [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova). Acesso em 20.05.2015.

Em convergências com os autores anteriores, Cunha (2007) também se refere ao trabalho dos microempreendedores como precarizado, mas apresenta no aspecto da forma e sua conseqüente desconfiguração: “forma como ele se apresenta, no conteúdo, no processo de execução, na função social e na forma de ‘ser’ do trabalhador. O trabalho dos empreendedores em questão toma aparência de (des)configurado em todos os sentidos, sem perder sua essência.” (CUNHA, 2007, p.130).

Para a mesma, a desconfiguração do trabalho acontece objetivamente e subjetivamente. Essas duas facetas, da desconfiguração do sujeito e do labor, resulta num processo de precarização total.

De forma objetiva, pois segundo Cunha (2007): “perde o caráter de emprego, se esvazia de direitos como salário, jornada de trabalho, férias, aposentadoria. O seu conteúdo, muitas vezes torna-se sem sentido para o trabalhador, principalmente quando ele tem que desempenhar diversas funções no decorrer da sua trajetória.” (CUNHA, 2007, p.130). Dando ênfase, assim, a degradação da saúde física e psíquica do empreendedor, provocado pelo acúmulo de tarefas e ampliação da jornada de trabalho.

A desconfiguração do trabalho também acontece de forma subjetiva, como descreve Cunha (2007) o microempreendedor necessita adaptar-se a realidade do empresário, como conviver com a instabilidade, o risco, a fluidez e a insegurança. Mas ainda assim, adaptar-se às realidades do trabalho formal: criatividade, flexibilidade, perspicácia, pró-atividade e velocidade. Esses aspectos podem causar um rompimento do indivíduo com a noção de carreira profissional, uma espécie de generalização ou desqualificação do trabalho (CUNHA, 2007).

Na visão da autora, este empreendedor consegue consolidar os aspectos negativos e excluir os positivos das duas realidades, empregador e empregado. Estas realidades estiveram em lados opostos, mas apresentam-se juntas e altamente prejudiciais ao microempreendedor, como sintetizado na fala da mesma:

O empreendedorismo, de certa forma, induz a crença de que o indivíduo pode incluir-se socialmente e ser capaz de criar condições para prover sua própria existência, num patamar hierárquico superior, uma vez que, como empreendedor, a sua condição social é de patrão e não mais de empregado. Entretanto, o que se verifica, é um duplo processo de exclusão. Primeiro porque, apesar do empreendedor estar legalmente incluído na categoria dos empresários, nem sempre pode usufruir das condições materiais, tradicionalmente comuns a esta categoria. Segundo, porque continuam vendendo sua força de trabalho, visto que, em geral, são empresários individuais e não possuem empregados. Sendo assim, se encontram desprovidos dos benefícios garantidos pelo estatuto do trabalhador, como férias e 13º salário, seguro desemprego, entre outros. (CUNHA, 2007, p.144 e 145)

Dentro desse contexto, Damião, Santos e Oliveira (2013) relacionam a criação desses empreendimentos com a ausência do emprego formal. O “empreendedor” (entre aspas, pois na verdade representa um trabalhador comum, mas sem o vínculo empregatício) se vê obrigado a empregar o seu trabalho numa atividade autônoma que lhe garanta o próprio sustento e sobrevivência.

## 2.3 EMPODERAMENTO POR MEIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nesta seção apresentaremos primeiro as definições de empoderamento e de tecnologias de informação e comunicação (TICs). Em seguida os aspectos da sociedade que relacionam-se com o empoderamento. Por fim trataremos dos fatores-chave que englobam mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio das TICs presentes na literatura mais recente. Este formato permite a melhor compreensão do conteúdo abordado.

### 2.3.1 Definições de empoderamento

Uma das definições mais difundidas e aceitas desse termo é a definição proposta pelo Banco Mundial (2000):

*enhancing the capacity of poor people to influence the state institutions that affect their lives, by strengthening their participation in political processes and local decision making. And it means removing the barriers—political, legal, and socio-cultural that work against particular groups and building the assets of poor people to enable them to engage effectively in markets* (WORLD BANK, 2000, p.39).

Dessa definição emergem alguns pontos interessantes. Em primeiro lugar, o empoderamento está intimamente ligado com a capacidade do indivíduo de tomar decisões que afetam diretamente o ambiente em que está inserido. Neste sentido, esta definição parte do pressuposto que o indivíduo não tinha essa capacidade anteriormente. Em segundo lugar, o conceito está alinhado com a precária situação socioeconômica da pessoa envolvida, reflexo do modelo de ideológico dominante, que trata como contraparte do empoderamento a inserção do indivíduo no mercado, que é reduzido às relações econômicas (produção e consumo): “Homens e mulheres já não vivem mais em comunidades onde um senso comum substantivo determina o curso de suas ações. Pertencem, em vez disso, a sociedades em que fazem pouco mais além de responder a persuasões organizadas. O indivíduo tornou-se uma criatura que se

comporta.” (RAMOS, 1989, p.51).

Para compreender com mais clareza essa definição, Kabeer (1999, p.437) define empoderamento como: “the expansions in people’s ability to make strategic life choices in a context where the ability was previously denied to them”. A partir desta afirmação podemos entender que restrição de tomada de decisões mencionadas por Kabeer (1999) e pelo Banco Mundial (2000) não é fruto da incapacidade nata do indivíduo, mas sim resultante das desigualdades sociais geradas pelo sistema capitalista.

Em geral, estudos sobre o tema do empoderamento estão orientados a comunidades empobrecidas, porém seus focos podem variar de acordo com a dimensão analisada. Por exemplo, o empoderamento econômico visa propiciar condições para que indivíduos adquiram maior autonomia econômica em relação às suas próprias vidas. De forma semelhante, podemos tratar do empoderamento na dimensão social, política, cultural, etc. (BAILUR; GIGLER, 2014b; BIROCHI, 2011; GIGLER, 2015; HARLOW; JOHNSON, 2011; JOSEPH, 2013).

O recente caso internacional de empoderamento estudado exaustivamente, a Primavera Árabe, mostra como foco pode ser a emancipação política. Onde o contexto histórico de desfavorecimento econômico, cultural e político, serve como motivação principal para o processo de emancipatório momentâneo, onde as TICs exerceram um papel fundamental. (AOURAGH; ALEXANDER, 2012; HARLOW; JOHNSON, 2011; SAKBANI, 2011).

### **2.3.2 Definições de TICs**

Uma definição abrangente e que facilita a compreensão do termo TICs é apresentada por Hamelink (1997, p.3): “*Information and Communication Technologies (ICTs) encompass all of those technologies that enable the handling of information and facilitate different forms of communication among human actors, between human beings and electronic systems, and among electronic systems*”. Apesar de não ser recente, esta conceituação nos parece adequada para o presente estudo, pois engloba desde sistemas analógicos a sistemas digitais.

Em geral, as pessoas tendem a enxergar o termo TICs como um objeto, uma estrutura singular, como Bailur e Gigler (2014b) descrevem, sendo algo homogêneo, como uma caixa-preta. Entretanto os mesmos elucidam que as TICs, na verdade, são um conjunto de tecnologias que agem de forma integrada, um amplo espectro de tecnologias, das antigas às de



última geração, das tangíveis as intangíveis:

*spectrum includes narrowcasting (playing cassettes), using loudspeakers, or making presentations to community groups for raising awareness about government policies and using paid SMS or call feedback to solicit views on government policies. On the other hand, features such as online forums, Facebook groups, and interactive mapping are more sophisticated and have greater reach, but may exclude those with no connectivity or skills to access such technology. It is important to recognize the spectrum of methods available in order to avoid designing technologically focused pilots. (BAILUR; GIGLER, 2014b, p.8)*

No entanto, apesar da amplitude de aplicações e de significados, as TICs devem ser consideradas dentro de determinadas fronteiras. Ou seja, devem ser consideradas a partir de aspectos socioculturais, técnicos, econômicos e políticos que as constituem, em vez de tratá-las como um processo genérico.

Essas tecnologias permitem a troca rápida de informação entre seus usuários e podem auxiliar o contato direto entre os indivíduos, a Sociedade Civil, o Estado e o Mercado. Entretanto, o uso da TIC pode requerer um conhecimento técnico prévio, além de um elevado custo de aquisição. Quando abordado no contexto da população pobre sem o devido planejamento e suporte, as TICs podem agravar das tensões sociais, produzindo resultados negativos.(GIGLER, 2015; WARSCHAUER, 2004)

Dentro do mercado nacional de microfinanças e especificamente no Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), as TICs têm um papel fundamental. Não somente viabilizam o modelo brasileiro de microfinanças, por intermédio da disseminação do acesso em larga escala, como também representam, por outro lado, a possibilidade de transformação socioeconômica de comunidades pobres (GIGLER, 2015; DINIZ; BIROCHI; POZZEBON, 2012). Neste caso, a apropriação das TICs funcionam como um elemento de empoderamento socioeconômico:

*Information and communication technologies (ICTs) are important sources of innovativeness in the financial sector. Contributing to stimulation of geographical diffusion of banking services, ICTs have greatly increased the operational proximity of banks to local economies, with automated teller machines (ATMs), Internet banking and point of sale (POS) devices being the most common examples of how technology can foster geographical expansion of banking services. (DINIZ; BIROCHI; POZZEBON, 2012, p.485).*

Apesar da importância das TICs no setor financeiro, Birochi (2011) mostra em estudo de caso realizado na cidade de Autazes, no estado do Amazonas, que o acesso a serviços financeiros, com uso de mediação tecnológica, pode acarretar resultados antagônicos. O autor ressalta que apesar do resultado do crescimento econômico ter ocorrido, esse fenômeno está também associado ao agravamento de tensões sociais, dentre as quais o endividamento financeiro da população. O caso de Autazes coloca em evidência os efeitos gerados pela

ausência de estratégias e políticas de disseminação de programas de educação financeira crítica (BIROCHI, 2011).

Para compreender a importância das TICs para as mais variadas organizações no Brasil, em 2005, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) criou o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic.br). Este centro de pesquisa tem como objetivo fornecer subsídios para governantes, acadêmicos e outros atores. Em 2012, com o auxílio do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), o Cetic.br expandiu seus objetivos e seu raio de atuação, transformando-se no Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, sob os auspícios da Unesco, sediado no NIC.br, em São Paulo. Atualmente esse centro dedica-se a criação de métricas e indicadores, que permitam avaliar o desenvolvimento das sociedades do conhecimento na América Latina e nos países de língua portuguesa na África. (CETIC.BR, 2013)

Com o intuito de fornecer dados para compreensão do tema e para o auxílio de outras entidades, o Cetic.br realiza nove pesquisas periódicas, predominantemente quantitativas, relacionadas diretamente com as TICs, que abrange diversos setores da sociedade. São elas<sup>9</sup>:

- a)TIC Domicílios: Acesso e uso das TICs nos domicílios por indivíduos;
- b)TIC *Kids Online*: Riscos e oportunidades *on-line* para crianças e adolescentes;
- c)TIC Empresa: Adoção das TICs nas empresas brasileiras;
- d)TIC Educação: Acesso às TICs nas escolas e uso em práticas pedagógicas;
- e)TIC Saúde: Disponibilidade e adoção das TICs por estabelecimentos e profissionais de saúde;
- f)TIC Governo Eletrônico: Serviços públicos eletrônicos no país;
- g)TIC Organizações Sem Fins Lucrativos: Adoção das TICs por organizações da sociedade civil;
- h)TIC Provedores: Infraestrutura de acesso à Internet no Brasil;
- i)TIC Centros Públicos de Acesso: Inclusão digital por meio de telecentros e *lan houses*. (CETIC.BR, 2013)

### **2.3.3 Aspectos que se relacionam com empoderamento**

A utilização de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para promover o bem-estar, a liberdade e o empoderamento é um tema que, nas últimas décadas, encontra

---

<sup>9</sup> Disponível em: <http://cetic.br/pesquisas/>

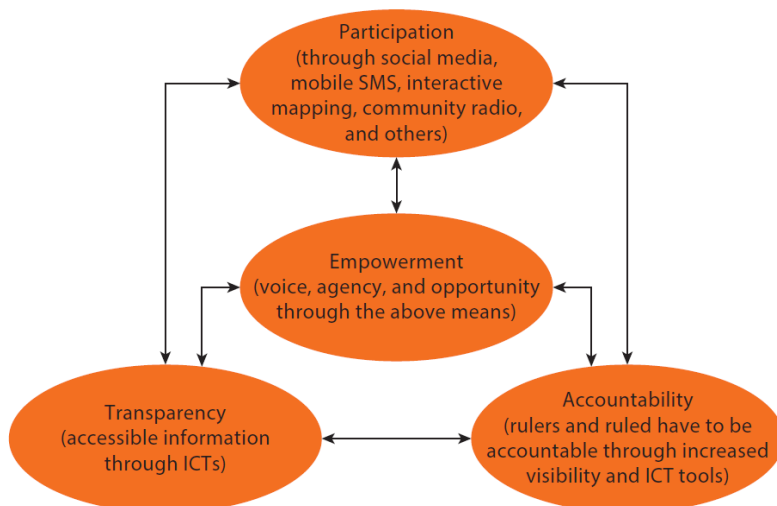
grande aceitação e notoriedade dentro meio acadêmico e governamental (BRAGA, 1998; HEEKS, 1999; AVGEROU; LA ROVERE, 2003; AVGEROU 2010; BAILUR; GIGLER, 2014b; WORLD BANK, 2000; CETIC.BR, 2013). Entretanto a sua aplicação, a sua mensuração e os seus resultados, principalmente entre os indivíduos mais pobres, ainda são bastante controversos (BAILUR; GIGLER, 2014b; GIGLER, 2015; HOFHEINZ, 2011).

Estudos empíricos recentes revelam que diversos fatores e aspectos relacionados ao estado, à sociedade civil e ao mercado, concorrem para que o empoderamento seja alcançado, assim como para que a emancipação social de indivíduos e de comunidades pobres seja possível (BERTOT; JARGER; GRIMES, 2010; BIROCHI, 2011; DINIZ; CERNEV; ALBURQUERQUE, 2013).

Dentre os aspectos que se relacionam com o empoderamento Wittemyer et al (2014) e Bailur e Gigler (2014b) ressaltam três aspectos que interferem diretamente nesse processo: transparência, participação e *accountability*<sup>10</sup>.

Em teoria, as TICs permitem a criação de fluxos **descendentes**, **ascendentes** e **horizontais** de informações entre governo e cidadãos, achatando as hierarquias, constituindo-se em um processo essencial para a emancipação social. Estes fluxos de informação podem ser compreendidos por três aspectos que interferem diretamente no empoderamento, são eles, respectivamente: a **transparência**, a **participação** e o **accountability**. (BAILUR; GIGLER, 2014b).

**Figura 3** – Impacto das TICs nas relações entre Empoderamento, Participação, Transparência e *Accountability*.



**Fonte:** (BAILUR; GIGLER, 2014b, p.8)

Nota: ICT = *information and communication technology*; SMS = *short message service*.

10. O termo *accountability* será usado neste trabalho em sua língua original, o inglês, pois apresenta uma grande dificuldade de tradução para o português, que faz jus ao seu significado. Essa discussão será abordada subsequentemente, no tópico de descreve o termo.

Estes três aspectos podem ocorrer de forma independente na sociedade, podendo existir, ou não, sem a presença concomitante do outro. O empoderamento, por outro lado, precisa necessariamente da interligação desses aspectos para constituir-se. (BAILUR; GIGLER, 2014a)

Conforme podemos visualizar na figura 3, as TICs podem fomentar a relação direta existente entre o empoderamento, a participação, a transparência e o *accountability*, de diferentes formas. No entanto, é necessário ressaltar que esses aspectos não conduzem necessariamente ao empoderamento e à emancipação social. Dependendo da perspectiva adotada, os mesmos aspectos podem restringir, ou até mesmo inibir o empoderamento. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

O presente estudo não tem a intenção de esgotar os debates bem estabelecidos no meio acadêmico acerca dos temas da transparência (BERTOT; JARGER; GRIMES, 2010; JOSHI, 2010; BHATNAGER, 2004; CHUN; et al, 2010), da participação (BIROCHI; GONÇALVES JUNIOR, 2015; HOFTHEINZ, 2011; LINDERS, 2012) e do *accountability* (CAMPOS, 1990; O'DONNELL, 1998; PINHO; SACRAMENTO, 2009). Temos convicção de que cada aspecto individualmente requer discussões aprofundadas, porém devido às limitações do presente estudo e de seus objetivos, iremos nos restringir apenas a apresentação das definições desses termos, assim como em evidenciar as relações do empoderamento por meio das TICs, em cada um dos aspectos citados.

### 2.3.3.1 Transparência

Na última década, com o advento das novas tecnologias, a transparência tem sido um dos temas mais trabalhados dentro das ciências sociais. As mais recentes TICs possibilitam um contato direto entre governos e organizações da sociedade civil, das mais diferentes formas. (BAILUR; GIGLER, 2014a).

Sendo um termo tão comum, popular e utilizado em diversas áreas nos últimos anos, é importante definir com precisão o seu significado. Para Joshi (2010, p.4) a transparência significa: *“any attempt (by states or citizens) to place information or processes that were previously opaque in the public domain, accessible for use by citizen groups, providers, or policy makers”*.

Diversas plataformas digitais têm possibilitado a troca de informações entre governos e cidadãos, denominadas de *e-government* por Chun et al (2010). Os mesmos afirmam que

estudos sobre *e-government* apresentam quatro estágios diferentes de interações realizadas nos governos digitais.

No primeiro estágio o foco governamental é a “presença digital”, que traduz-se na disponibilização de um sítio eletrônico de natureza passiva, para digitalizar as informações providas pelo governo. Em um segundo estágio são disponibilizados formas dinâmicas e interativas de troca de informações entre governo, cidadãos e organizações através da Internet. Neste estágio são disponibilizados serviços e transações, tais como, por exemplo: o pagamento de taxas e impostos, pedidos de licenciamento, dentre outros. Em seu estágio final, o governo promove um ambiente sem barreiras, no qual a informação flui entre ele, a sociedade civil e a iniciativa privada, onde o poder de decisão é compartilhado pelos mesmos atores. (CHUN; et al, 2010)

Dentro da realidade brasileira, determinadas ações da gestão pública de alguns municípios, estados e do governo federal conforme Birochi e Gonçalves Junior (2015, p.12): “fortalecem a transparência da informação e a institucionalização de canais de acesso orientados para ampliação de uma participação que não nasce no meio digital, mas que potencializa-se por meio deste.”

De forma semelhante, para Bailur e Gigler (2014b) existem vários níveis de transparência que um governo poderá disponibilizar informações. Entretanto, para os autores há a necessidade de observar dois pontos: a forma de acesso e as características das informações. Uma grande variedade de formas de acesso a informação pode gerar confusão para o usuário que pretende obtê-la (BAILUR; GIGLER, 2014b). Uma informação com características técnicas ou em estado bruto podem ocasionar a incompreensão (BAILUR; GIGLER, 2014b). Para os autores estes pontos necessitam ser vistos no processo de transparência, ou podem causar desinformação e obscuridade.

Conforme Birochi (2011) a falta de acesso a informações corretas e confiáveis, mostra-se uma grande barreira ao empoderamento socioeconômico. É necessário, então, perguntar-se: Quem fornece a informação? É confiável? É compreensível? Quem tem acesso à informação? Como o acesso é possível? Os interessados têm meios para acessá-la?

#### 2.3.3.2 Participação

Para Bailur e Gigler (2014b) a utilização de TICs tem derrubado barreiras geográficas e permitido o aumento da participação população, dentro dos governos. Ainda assim, os

mesmos salientam que existe uma grande diferença entre: “gerenciar” a participação dentro de um determinado projeto, ou promover uma livre participação popular.

Para compreender o processo de participação através de TICs, Wittemyer *et al* (2014) destaca quatro condições: é um processo baseado em diálogo e negociação; envolve necessariamente *stakeholders*; deve ser justo e ativo; é um processo que tipicamente envolve indivíduos ou organizações com diferentes níveis de força política. Dentro dessas condições, os autores abordam algumas questões pertinentes: quem “gerencia” o diálogo e a negociação? Quem define qual *stakeholder* deve participar do processo? Como garantir equilíbrio entre as partes?

Segundo Linders (2012), dentro do meio acadêmico há uma variedade de termos relacionados com o tema participação, alguns deles são: *citizen coproduction*, *collaborative governance*, *public-private partnerships*, *collective action*. Para o autor, essa variedade de termos acarreta na descontinuidade de estudos sobre a temática.

Dentro dessa perspectiva, o estudo de Linders (2012) ganha destaque ao desenvolver uma tipologia sobre a coprodução de cidadãos e governo através de TICs. O autor revisita os mais diversos conceitos dentro do tema e concentra a sua análise em duas dimensões: (1) a relação entre governo e cidadãos; (2) as parcerias de prestação de serviços públicos. Como o autor coloca: “*The resulting dimension captures the distribution of power and responsibility, with the government’s role progressively decreasing in favor of the people.*” (LINDERS, 2012, 447).

Na dimensão (a) temos três tipos de relações entre governo e cidadãos:

a) *Citizen Sourcing (Citizen to Government [C2G])*: A sociedade ajuda o governo a ser mais eficiente e responsável. Apesar de o governo ter as responsabilidades principais, os cidadãos influenciam na tomada de decisão e no resultado, em alguns casos executando algumas atividades de responsabilidade governamental;

b) *Government as a Platform (Government to Citizen [G2C])*: A mais tradicional das relações, presente na grande maioria dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. Essas relações estão presentes no oferecimento de dados, informações e estrutura física, através de TICs, para os cidadãos realizarem suas atividades cotidianas. O governo não é responsável pelo resultado, mas pode prover uma plataforma para aumentar o ganho social;

c) *Do it Yourself Government (Citizen to Citizen [C2C])*: Uma rede de cidadãos que se auto-organiza, abrindo novas oportunidades de coprodução e potencialmente substituindo a responsabilidades tradicionais do governo. Neste caso, o papel governamental é o de oferecer

uma regulamentação e/ou infraestrutura para os cidadãos. (LINDERS, 2012)

Nesta mesma linha, Linders (2012) ainda ressalta que não é abordada a relação *Government to Government* (G2G) porque por definição, a relação entre cidadãos não se faz presente.

Na dimensão (2) temos três variações de parcerias de prestação de serviços públicos: Desenho e Planejamento, Entrega e Execução (dia a dia), e Monitoramento. (LINDERS, 2012)

Conforme podemos ver no quadro 1, o resultado dessas duas dimensões proporciona uma tipologia que, de forma geral, agrupa as principais abordagens apresentadas por diversos autores sobre o tema.

**Quadro 1** – Classificação da coprodução cidadã/governamental, através das TICs.

(b)/(a)	(C2G)	(G2C)	(C2C)
Desenho e Planejamento	<i>Consultation and ideation</i>	<i>Informing and nudging</i>	<i>Self-organization</i>
Entrega e Execução (dia a dia)	<i>Crowd-sourcing and co-delivery</i>	<i>Ecosystem embedding</i>	<i>Self-service</i>
Monitoramento	<i>Citizen reporting</i>	<i>Open book government</i>	<i>Self-monitoring</i>

**Fonte:** Adaptado de Linders (2012 p.449)

Dentro da relação C2G, onde a sociedade civil é a fonte para a realização das atividades, Linders (2012) destaca as seguintes parcerias de prestação de serviços, através de TICs:

a) *Consultation and ideation*: permite que os cidadãos compartilhem ideias e opiniões com o governo, frequentemente com a intenção de melhorar a sua representação e responsabilidade. Assim, é possível escolher melhores alternativas que se adaptem à realidade da população, de acordo com cidadãos;

b) *Crowd-sourcing and co-delivery*: utilização de plataformas que permitem com que o governo realize atividades em conjunto com os cidadãos, aproveitando-se de suas habilidades, talentos e conhecimentos únicos;

c) *Citizen reporting*: A população se utiliza das TICs para notificar e prover informações cruciais para o melhor funcionamento das atividades governamentais. Inclui-se desde *feedbacks* até denúncias.

Dentro da relação G2C, onde o governo atua como plataforma para que os cidadãos

realizem suas atividades, Linders (2012) destaca as seguintes parcerias de prestação de serviços, através de TICs:

a) *Informing and nudging*: através de meios digitais, o governo provém informações que permitem aos cidadãos tomarem decisões individuais ou coletivas para melhorar as suas condições sociais. Desta forma, o governo provém informações úteis, mas preserva a liberdade de escolha do cidadão;

b) *Ecosystem embeddinng*: o governo utiliza plataformas digitais de baixo custo para prover serviços e ferramentas com o objetivo de fomentar novas atividades dentro da sociedade. Abrindo um leque de oportunidades para os cidadãos utilizarem infraestruturas que sozinhos não teriam condições;

c) *Open Book Goverment*: disponibilização de bancos de dados governamentais para disseminação e análise pela sociedade civil. Realçando as obrigações de transparência e *accountability*.

Dentro da relação C2C, onde a sociedade civil se auto-organiza para a realização de suas atividades, Linders (2012) destaca as seguintes parcerias de prestação de serviços, através de TICs:

a) *Self-organization*: através de plataformas de colaboração *online* e mídias sociais as comunidades podem planejar e tomar decisões coletivas, que melhor atendem às suas realidades, com pouca, ou nenhuma interferência do governo;

b) *Self-service*: ocorre quando a sociedade civil se organiza através das TICs para prover um serviço, ou realizar uma atividade pública de responsabilidade governamental. Em alguns casos, a sociedade civil utiliza de instalações e regulamentações providas pelo governo;

c) *Self-monitoring*: utilização de mecanismos digitais coletivos de avaliação e análise, como sistemas *online* de depoimento sobre produtos e serviços, que provém informações importantes para utilização pública. Podendo variar dos mais diversos canais de comunicação a bancos de dados. Temos como exemplo nacional o serviço Reclame AQUI<sup>11</sup>.

Conforme destaca Linders (2012), as sociedades mais avançadas têm priorizado novas formas de relações, mais independentes, entre os cidadãos e os governos, tais como as C2G e C2C. No entanto, isto não implica em desqualificar outras formas de relações existentes. Pelo contrário, o autor ressalta o papel importante das relações G2C e G2G, para o funcionamento da sociedade civil. Como define o mesmo: “*In this new arrangement, government will*

---

<sup>11</sup> Reclame AQUI é uma plataforma online onde o consumidor pode expor os problemas com produtos ou serviços e a ineficiência dos canais de atendimento das empresas. <http://www.reclameaqui.com.br/>



*continue to provide the rules, platforms, and access while citizens and communities take on more responsibility in exchange for a greater say.*” (LINDERS, 2012, 453)

Dentro da ótica da gestão pública brasileira, Birochi e Golçalves Junior (2015) ressaltam mecanismos municipais que possibilitam o empoderamento das comunidades. Dentro estes destacam-se: o orçamento participativo (OP) e a casa dos conselhos, que são órgãos colegiados, previstos por legislação federal, dos quais participam representantes do poder público e da sociedade civil, e que tem por objetivo traçar diretrizes, acompanhar e fiscalizar a implementação de políticas públicas. Segundo os mesmos:

A criação de canais de participação possibilita romper e transformar padrões centralizadores de gestão pública municipal, que ora privam a população do acesso aos bens públicos, ora propõem soluções limitadas, como àquelas que consideram a tecnologia como um meio em si, capaz de resolver problemas sociais, sem a contrapartida de uma genuína participação cidadã. (BIROCHI; GONÇALVES JUNIOR, 2015, p.12)

### 2.3.3.3 Accountability

Como mostrado no artigo “*Accountability*: já podemos traduzi-la para o português?” de Pinho e Sacramento (2009), o termo apresenta uma grande dificuldade de tradução para o português, que faz jus ao seu significado em sua língua original, o inglês.

Segundo os autores: “O que se percebe são ‘traduções’ diferentes para o termo por parte de vários autores, ainda que os termos produzidos possam estar próximos ou convergentes. Em síntese, não existe perfeita concordância nas traduções.” (PINHO; SACRAMENTO, 2009, p.1346).

Após uma minuciosa revisão de dicionários e estudos acadêmicos Pinho e Sacramento (2009) sintetizam o significado do termo em: “*accountability* encerra a responsabilidade, a obrigação e a responsabilização de quem ocupa um cargo em prestar contas segundo os parâmetros da lei, estando envolvida a possibilidade de ônus, o que seria a pena para o não cumprimento dessa diretiva.” (PINHO; SACRAMENTO, 2009, p.1348).

Os autores trazem um esquema simplificado para compreender o termo:

- a) “A” delega responsabilidade para “B”;
- b) “B” ao assumir a responsabilidade, deve prestar contas de seus atos para “A”;
- c) “A” analisa os atos de “B”;
- d) “A” premia ou castiga “B”.

Dentro dessa mesma linha O'Donnell (1998) sugere uma bidimensionalidade do termo *accountability*, sendo elas: vertical e horizontal. Esta classificação ocorre de acordo com o lugar que ocupam os atores dentro do processo.

Segundo o autor, *accountability* vertical é uma ação entre desiguais, uma relação de um ator que detém o poder e outro que não, como no caso de cidadãos e seus respectivos representantes políticos. Em sua dimensão horizontal é uma relação entre iguais, de fiscalização mútua, de atores que detêm poderes distintos, mas proporcionais, como vemos nas instituições clássicas das poliarquias: executivo, legislativo e judiciário.

Pinho e Sacramento (2009) ainda salientam que não se trata apenas de uma responsabilização sobre atos feitos, mas também de delegação de funções, ou seja, transferência de poder político. Como apontam Bailur e Gigler (2014b) a grande questão sobre o tema *accountability* é: até que ponto os empoderados têm condições e confiança de forçar situações indesejadas pelos provedores. Sendo que originalmente eles não detêm essa poder. Para Bailur e Gigler (2014b) em teoria, as TICs oportunizam grandes oportunidades possibilidades para os cidadãos compreenderem seus direitos e responsabilidades, mas, também, a possibilidade de questionar quando os mesmos não são respeitados ou providos.

### **2.3.4 Fatores-chave para empoderamento socioeconômico por meio das TICs**

Como mostrado na figura 3, a transparência, a participação e o *accountability* são aspectos que se relacionam diretamente com o empoderamento, mas são independentes. Por isso Bailur e Gigler (2014a) os tratam como um cenário, um pano de fundo, para que o empoderamento possa ocorrer.

Para compreender os impactos que as TICs causam em uma determinada população, sejam eles positivos ou negativos, é necessário investigar variáveis que vão além das formas de acesso às TICs: “*Access to ICTs cannot ensure empowerment. Instead, technology is a potential tool for empowerment. Relevant sociocultural, technical, economic, and political conditions are critical for this potential to be realized.*” (BAILUR; GIGLER, 2014b, p.10).

Em sua revisão teórica recente, Gigler (2015) afirma que o sucesso da adoção de TICs, para o empoderamento, emancipação e bem-estar social, depende decisivamente de fatores-chave locais, inerentes no contexto estudado:

*I argue instead for the need to improve our understanding of the complex and dynamic interdependency among people, social institutions, and technology. The manner by which people interact with technologies and the way they adapt them to the local socioeconomic, political, and cultural context of their communities are critical for assessing the impact of new technologies on people's individual and collective well-being.* (GIGLER; 2015, p.4)


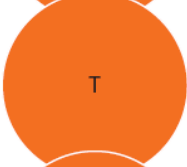

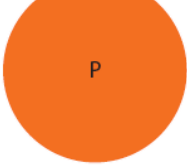
Dentro desta perspectiva Bailur e Gigler (2014b) produziram um quadro de análise abrangente, que apresenta e relaciona os **fatores-chave** para o empoderamento. São considerados fatores-chave os aspectos: **sociocultural, técnico, econômico e político**, que influenciam, possibilitam ou inibem o empoderamento. Compreendemos que esses fatores-chaves englobam os mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio de TICs, como os autores demonstram no quadro de análise.

#### 2.3.4.1 Quadro de análise STEP

Este quadro de análise divide-se em dois eixos, como podemos observar na Figura 4 a seguir. Na parte lateral do quadro, Bailur e Gigler (2014b) destacam os quatro fatores-chave: sociocultural, técnico, econômico e político. Na parte superior, os autores destacam os Fornecedores (Estado) e Demandantes (indivíduo), como objetos de análise dos fatores-chave. Também na parte superior, mas separado dos dois objetos da análise, encontra-se a dimensão estrutural.

A dimensão estrutural encontra-se separada da análise feita pelos fatores-chave. Ao adotar esse arranjo, Gigler e Bailur (2014b) demonstram que a estrutura é uma dimensão compartilhada por ambos os objetos. Trata-se de um item equivalente para Demandantes e Fornecedores.

Figura 4 – Quadro de análise STEP

	Supply (Provider, state)	Demand (Citizen, community)	Structural
 Sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitudes and motivations of supplier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capabilities of civil society to access and use information</li> <li>• Traditional literacy</li> <li>• Community norms and traditions</li> </ul>	
 Technical	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital literacy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linkages to collective action and mobilization</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubiquity of devices</li> <li>• Broadband penetration and access</li> </ul>
 Economic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Availability of resources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poverty levels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructure and connectivity</li> <li>• Role of technology companies</li> </ul>
 Political	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Broader political economy</li> <li>• Degree of political will</li> <li>• Level of democratization</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration into policy cycle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital literacy</li> </ul>

Fonte: (BAILUR; GIGLER, 2014, p.11)

Conforme Bailur e Gigler (2014b) os Fornecedores, são aqueles que promovem os recursos para o processo de empoderamento, podendo ser membros da sociedade civil e/ou do estado. Segundo os mesmos autores, os Demandantes são os principais envolvidos no processo, em sua maioria, cidadãos e comunidades. Para Bailur e Gigler (2014b) os Fornecedores e Demandantes são os objetos do quadro de análise.

Ao cruzarmos os dois eixos obtemos os mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio de TICs. Destacamos a seguir cada fator-chave e uma sessão separada para tratar da dimensão estrutural.

#### *2.3.4.1.1 Sociocultural*

Ao observarmos este fator para cada objeto da análise, percebemos que este representa um maior número de mecanismos a ser considerado pelos demandantes, do que pelos fornecedores. Isto é reflexo da situação de desigualdade e exclusão social do cidadão.

Nesta sessão veremos como a organização da sociedade e sua cultura possibilitam o empoderamento. Para Bailur e Gigler (2014b) a chave para entender o fator sociocultural está relacionada à motivação para a participação e para o empoderamento por parte dos fornecedores. Por exemplo, quando um governo cria um órgão público com o objetivo de atuar na inclusão social da população pobre.

Por parte dos fornecedores, os autores destacam suas atitudes e motivações, compreender: o “como?”, “por quê?” e “o quê?” levam eles a ações que permitem o empoderamento.

Pelos demandantes temos três mecanismos a serem considerados:

a) A capacidade de acesso e uso da informação disponível pela sociedade civil. Ou seja, se os cidadãos têm acesso às TICs certas para encontrar e utilizar as informações que os favoreçam;

b) O nível de escolaridade da população envolvida, pois influencia diretamente na possibilidade do indivíduo reconhecer e criticar a sua situação atual;

c) As normas e tradições da comunidade. Entender se a conduta padrão da sociedade influencia ou restringe a mobilização e participação em. Aspectos simples como, língua, religião, segurança e outros podem se constituírem como barreiras ou catalisadores de ações. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

#### 2.3.4.1.2 Técnico

Para compreender este fator-chave, Bailur e Gigler (2014a) ressaltam a importância de enxergar além da tecnologia, não somente uma estrutura física e procurar entender o valor das TICs dentro da sociedade, em suas mais diversas aplicações.

Existem poucas discussões sobre o desenho, o método, a interação ou infraestrutura para dar suporte as TICs em casos específicos de implantação. Questionamentos como: Que tipo de ferramentas utilizar? Como são planejadas e por quem? Qual o tipo de estrutura disponível? Qual o conhecimento difundido na população sobre essas ferramentas? As tecnologias utilizadas promovem uma comunicação em uma via de mão dupla, além das tradicionais? Estas questões enriquecem a compreensão deste fator (técnico), que normalmente é abordado de forma simples e pontual. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

Dentro dessa dimensão, os autores ressaltam por parte dos fornecedores o provimento da alfabetização digital (*digital literacy*). Oferecer aos cidadãos o conhecimento básico e técnico das ferramentas que serão utilizadas, além da cultura do meio digital, constitui-se em um elemento chave e decisivo para possibilitar o empoderamento.

Por parte dos demandantes são verificadas as ligações que as TICs proporcionam para a realização de ações coletivas e mobilizações da população. Ações que são a base para os movimentos emancipatórios, pois fortalecem e legitimam os laços entre os cidadãos em direção ao empoderamento. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

Destacam-se, neste caso, as mídias sociais que vêm alterando rapidamente o cenário da comunicação, por dois motivos principais: por terem a capacidade de organizar, dando voz e poder para os movimentos sociais. (WITTEMYER, et al 2014)

Porém os autores ressaltam que as características democráticas das redes sociais podem funcionar como uma ferramenta de controle, além de desinformação, alienação e repressão.

Outra ressalva importante trazida por Bailur e Gigler (2014b, p.12) refere-se à utilização exclusiva de novas tecnologias: “At the same time, it is important not to be diverted by the more sophisticated technologies and to remember that participation is also possible through other technologies, including mobile phones, SMS, and community radio phone-ins and discussions.”

#### 2.3.4.1.3 Econômico

A principal preocupação para este fator-chave são as barreiras econômicas impostas pelo modelo ideológico dominante. Avaliar quais TICs são supérfluas e quais são realmente necessárias para se alcançar o objetivo proposto, além de mensurar o impacto nos custos.

Para os fornecedores a principal atribuição é viabilizar os recursos monetários e físicos, que proporcionem o melhor resultado e possuam menores barreiras de acesso. Isto, evidentemente, respeitando os limites e a realidade da população alvo. Segundo os autores do quadro de análise:

*One solution to these economic barriers is to lower the cost of artifacts and provide more flexible payment plans—for example, in the use of mobile phones and computers. Another is to use cheaper and more accessible technologies such as community radio. In the haste to embrace technology, a third essential, but often overlooked, solution is to mediate between the technological and nontechnological or between the digital and nondigital—for example, use blogs or social media to organize street protests or plays. (BAILUR; GIGLERb, 2014b, p.13)*

Para os demandantes são observados os níveis de pobreza apresentados pela população, que anseia por uma transformação da realidade. Os altos níveis de pobreza são acompanhados por baixos índices de saúde, segurança, educação e outros problemas tradicionalmente conhecidos. A falta de condições monetárias transforma-se em um ciclo vicioso e retroalimentável, afirmam os autores:

*The concern here is that because of the relatively high barriers to entry for ICTs (depending on what exactly these are—for example, radio may be cheaper than the Internet), only the elite may participate, which creates a circle of participation: the economic and political elite become more politically engaged, governments only respond to their concerns, and so on. First, can citizens afford the cost of the necessary ICT artifact (phone, computer, Internet access, community radio, and so forth)? Second, can citizens afford the time to participate? What is the opportunity cost of participation? (BAILUR; GIGLER, 2014b, p.12)*

Em casos em que a introdução de TICs não é acompanhada por programas planejados e com suporte, a desigualdade e as tensões sociais podem se agravar. (BAILUR; GIGLER, 2014a) Para os autores, nestas situações, os agentes intermediários realizam um papel crítico de assistência para o sucesso do projeto, sejam eles indivíduos ou organizações. Estes intermediários, normalmente, conseguem alcançar com mais facilidades cidadãos negligenciados e agem de forma pontual e local. (BAILUR; GIGLER, 2014<sup>a</sup>)

#### 2.3.4.1.4 Político

Esta dimensão representa um grande potencial de integração, capacidade de ação

conjunta e democratização de direitos, ou, de forma reversa, um desencontro de iniciativas e a perpetuação da situação vigente. Os interesses dos atores envolvidos no processo ficam em evidência neste fator: *“an important point here is that we can never simply bifurcate the “powerful” and “powerless” in empowerment—there are multiple stakeholders with diverging and often conflicting interests.”* (BAILUR; GIGLER, 2014b, p.13)

Ao observarmos este fator-chave político para cada objeto da análise, percebemos que este representa um maior número de mecanismos a ser observado pelos fornecedores do que pelos demandantes. Isto é reflexo da posição de poder político que os fornecedores detêm em relação aos demandantes. Ou seja, pelo fato dos fornecedores terem maior poder de decisão, eles, por sua vez, também possuem mais responsabilidades e obrigações neste processo.

Dentro deste cenário, temos três mecanismos a serem considerados pelos fornecedores:

a) Políticas econômicas mais abrangentes, que possam englobar a sociedade civil em suas mais diversas necessidades; ou seja, o estabelecimento de leis e direitos que comportem e auxiliem as mais diversas realidades.

b) O grau de vontade política presente nos agentes envolvidos no processo, dentro dos mais diversos níveis, sendo eles, agentes governamentais ou da sociedade civil.

c) O nível de democratização das políticas e serviços, que tenha um alto índice de penetração dentro da população-alvo. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

Por parte dos demandantes, os autores destacam a integração dos cidadãos dentro dos ciclos políticos citados anteriormente. Neste caso, a ação conjunta é a chave para a emancipação dentro deste fator. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

#### *2.3.4.1.5 Dimensão Estrutural*

Para os autores existem cinco mecanismos que devem ser observados, para se alcançar uma estrutura que propicie o empoderamento:

a) Ubiquidade de dispositivos; ou seja, a presença de TICs em todos os lugares, a serviço do cidadão;

b) Penetração e difusão do acesso à internet banda larga, tendo em vista que os sítios, o *software* e as tecnologias mais recentes exigem velocidade cada vez maior;

c) Infraestrutura e conectividade de qualidade, disponibilizando locais com redes próprias e interligadas, que permitam a ação conjunta;

d) O papel desempenhado pelas companhias de tecnologia, oferecendo parcerias, planos e condições acessíveis, pois representa o *stakeholder* mais forte de todo o processo;

e) A alfabetização digital (*digital literacy*) dentro das infraestruturas e locais de acesso, em formas de programas para a difusão de TICs. (BAILUR; GIGLER, 2014b)

Nesta perspectiva, as TICs têm um papel importante para o processo do empoderamento, porém elas não possibilitam o atingimento de resultados por si só, pois são meramente um meio para se alcançar um objetivo almejado:

*The effectiveness of ICT use is also contingent on the ICT infrastructure itself and the levels of connectivity and broadband penetration throughout a country. Digital literacy is a necessary precursor. Finally, the ubiquity (or lack) of devices can also determine who is participating and contributing to the process of accountability and transparency. (WITTEMYER, et al 2014, p.63)*

## 2.4 ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS PARA SUBSIDIAR FUTURAS PESQUISAS

O estudo do empoderamento socioeconômico por meio de TICs relaciona dois objetos no processo, como abordado anteriormente. Para compreender os mecanismos de empoderamento, foram elaborados dois instrumentos de coletas de dados, no formato de roteiro de entrevista, são eles: roteiro de entrevista de gestores da cooperativa de crédito solidário e roteiro de entrevista de microempreendedores individuais.

Estes roteiros foram elaborados tendo por base as práticas de MPO, as relações de trabalho dos MEIs e mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio de TICs.

Na definição do objetivo geral da pesquisa, nos propusemos a realizar uma revisão teórica para compreender quais são e como devem operar os mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio de TICs, presentes nas práticas de MPO utilizadas por MEIs. Em decorrência da escolha deste tema, adotaremos os MEIs como demandantes e as cooperativas de crédito solidário como fornecedores, para a elaboração dos instrumentos de coletas de dados.

A escolha da cooperativa de crédito solidário foi feita devido às características únicas que convergem com as práticas de MPO e que as diferenciam das outras instituições microfinanceiras (IMFs), como foi exposto. Acredita-se que essas cooperativas podem fornecer mais informações para pesquisas futuras.

Os roteiros de entrevista estão estruturados em blocos de perguntas sobre o mesmo assunto. Esta estrutura permite uma melhor fluidez durante a entrevista, evitando a troca



constante de assunto no decorrer da entrevista e o esquecimento de algum questionamento por parte do entrevistador.

Os blocos de perguntas do roteiro de entrevista de gestores da cooperativa de crédito solidário são: o perfil do cargo, o histórico da cooperativa, o perfil da cooperativa, os serviços oferecidos, as práticas do MPO e a estrutura física. Os blocos de perguntas do roteiro de entrevista de microempreendedores individuais são: o perfil do entrevistado e do negócio, as práticas de MPO e o vínculo com a cooperativa. Estes encontram-se destacados em negrito em ambos os roteiros.

Dentro destes blocos são enunciadas as perguntas direcionadas aos entrevistados. O conteúdo das perguntas foi elaborado tendo por base as práticas de MPO abordadas no tópico 2.1, as relações de trabalho dos MEIs abordadas no tópico 2.2.

Para orientar as perguntas dos roteiros foram utilizados os mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio de TICs abordadas no tópico 2.3, conforme apresentamos na coluna de classificação ao lado das respectivas perguntas. Desta forma podemos relacionar diretamente no roteiro a pergunta com o referencial teórico abordado anteriormente.

Utilizamos como legenda de classificação a cor amarela para os fatores-chave para o empoderamento (sociocultural, técnico, econômico e político), a cor vermelha para dimensão estrutural e a cor verde para os aspectos que se relacionam com o empoderamento (a transparência, a participação e o *accountability*).

Apresenta-se a seguir as propostas de dois instrumentos de coletas de dados.

## Roteiro de entrevista: Gestores da cooperativa de crédito solidário

		Legenda:
Nome: _____	Fatores-chave do empoderamento	Amarelo
Idade: _____	Dimensão estrutural	Vermelho
	Aspectos que se Relacionam com empoderamento	Verde

<b>Sobre o perfil do cargo</b>	
Qual cargo que ocupa na cooperativa?	
Tempo que trabalha na cooperativa?	
Quais são as funções/atividades do cargo?	
<b>Sobre o histórico da cooperativa</b>	Classificação
Por que a cooperativa foi criada? (como foi o processo de criação)	Sociocultural
Por que foi aberta uma agência neste município?	Sociocultural
<b>Sobre o perfil da cooperativa</b>	
Como funciona a cooperativa?	Político
Quais entidades apoiam a cooperativa no município em que atua? (prefeitura, câmara de vereadores, <i>órgãos estaduais, sindicatos do município, agentes empresas locais, cidadãos, fórum da cidade, escolas</i> )	Político
Dentro de quais políticas públicas a cooperativa atua?	Político
Qual é o perfil dos clientes que a cooperativa atende? (verificar se há algum registro e análise panorâmica dos clientes)	Político
Existe distinção entre clientes e associados?	Participação
Todos os microempreendedores da região são associados? Qual a proporção de associados dentro da população do município?	Político
Qual o critério para tornar-se associados?	Político
Quais são os direitos e deveres dos associados?	Accountability
Quais direitos e deveres da própria cooperativa?	Accountability
Como a cooperativa disponibiliza essas informações citadas acima?	Accountability
Como são tomadas as decisões na cooperativa ? Reuniões, assembleia, conselhos?	Participação
Quem participa das tomadas de decisão na cooperativa? São associados, trabalhadores, diretoria, entidades parceiras, sindicatos, entre outras?	Participação
Explique o sistema utilizado pela cooperativa nas tomadas de decisão.	Participação
Todos os cooperados têm acesso as informações sobre as atividades da cooperativa?	Transparência
Quais informações estão disponíveis sobre às atividades da cooperativa?	Transparência
Como essas informações são filtradas e por quem?	Transparência

Como tem acesso disponibilizadas? Impresso, internet, site, e-mail, ligação, SMS, carta?	Transparência
Como normalmente é o primeiro contato com os MEIs? A iniciativa é da cooperativa ou do MEI?	Participação
<b>Sobre os serviços oferecidos</b>	
Quanto a cooperativa tem disponível (atualmente) para empréstimo (montante total)?	Econômico
Quais são os serviços oferecidos pela cooperativa? Abertura de conta, modalidades de crédito, aplicações e/ou outros?	Econômico
Como é o processo para a obtenção deste serviço?	Político
O que é necessário para obter o crédito?	Político
Qual a documentação exigida?	Político
Qual o montante máximo e mínimo para crédito?	Econômico
Quais são os valores das taxas de juros aplicadas?	Econômico
Qual o número máximo de parcelas?	Econômico
Vocês utilizam o sistema de aval solidário?	Accountability
<b>Sobre as práticas do Microcrédito Produtivo Orientado</b>	
Existe um treinamento dos analistas de crédito para atendimento dos MEIs?	Técnico
Se existe, qual instituição concedeu, onde foi realizado e quanto tempo dura?	Técnico
Existe um acompanhamento dos MEIs tomadores de crédito?	Técnico
Como funciona? Os MEIs vão até a cooperativa ou os analistas os visitam no local dos empreendimentos?	Sociocultural
Qual a frequência desse acompanhamento?	Sociocultural
Quais tipos de dados são coletados?	Técnico
Se são coletados, como os dados são analisados?	Técnico
O que é feito depois da análise para ajudar os MEIs, na prática?	Sociocultural
Você percebe certa dificuldade de compreensão por parte dos MEIs?	Técnico
Existe algum programa de capacitação e orientação sobre os negócios para os MEIs?	Técnico
Se existe, como ocorre o treinamento? E que equipamentos utilizam? (internet, site, EAD, computadores, caixas eletrônicos, máquina de cartão)	Técnico
Sente dificuldade para passar as informações?	Sociocultural
<b>Sobre a estrutura física</b>	
Quais os equipamentos eletrônicos utilizados na cooperativa?	Estrutural
Qual tipos de rede vocês utilizam? (internet, intranet)	Estrutural
Quem tem acesso a essas redes e qual a qualidade?	Estrutural
Existe comunicação entre as unidades/agências?	Estrutural
Quem oferece a estrutura das redes (verificar a companhia de tecnologia em cada rede)?	Estrutural

Se tiver, como é essa parceria?	Estrutural
Quais os equipamentos eletrônicos disponibilizados para os associados ?	Estrutural
Quais de meio de comunicação vocês disponibilizam para os associados ? Internet, portal, intranet, SMS, alto-falante, carro de som, outros?	Estrutural
Quem tem acesso? Como tem acesso? Qual é a Qualidade?	Estrutural
Quem oferece a estrutura das redes (verificar a companhia de tecnologia em cada rede?	Estrutural
Se tiver, como é essa parceria?	Estrutural

Roteiro de entrevista: microempreendedores individuais.

Nome: _____	Legenda:	
Idade: _____	Fatores-chave do empoderamento	Amarelo
	Dimensão estrutural	Vermelho
	Aspectos que se Relacionam com empoderamento	Verde

<b>Sobre o perfil do entrevistado e do negócio:</b>	Classificação
Qual o seu nível de escolaridade?	Sociocultural
Qual o negócio em que atua? Faça uma descrição sucinta.	Sociocultural
Quando você teve o primeiro contato com equipamentos eletrônicos ou ferramentas tecnológicas de comunicação? Teve dificuldades?	Econômico
Você possui equipamentos eletrônicos para o seu negócio? Quais?	Econômico
Os valor dos equipamentos eletrônicos são acessíveis? Comprometem muito da sua renda?	Econômico
Você utiliza o serviço de internet em seu negócio?	Estrutural
Para quais fins você a utiliza (pesquisar fornecedores, mercadorias, insumos, pagamentos de contas por portais do banco, comunicação, publicidade do próprio negócio)	Técnico
Quais outros serviços ou equipamentos de informação e comunicação você utiliza em seu negócio? (smartphone, tablets, máquina de cartão, cartão de débito ou crédito)	Estrutural
Você faz o pagamento dos seus fornecedores por meios eletrônicos, como caixas de auto atendimento (boleto ou cartão) ou até mesmo pela internet, ou é pessoalmente?	Técnico
Como os seus clientes fazem os pagamentos? Eles preferem pagar por boleto, pessoalmente, pela internet?	Técnico
Você sente que possui dificuldade em utilizar algum desses recursos tecnológicos? (quais? por favor, nos dê um exemplo ou situação)	Estrutural
Faturamento anual do negócio	Sociocultural
<b>Sobre as praticas do MPO</b>	
Como se informou sobre a modalidade do MPO?	Sociocultural
Como foi o primeiro contato com a cooperativa? Iniciativa sua ou da cooperativa?	Sociocultural
Quias os serviços que a cooperativa ofereceu?	Sociocultural
Quais você utilizou?	Sociocultural
Qual foi o investimento feito utilizando o empréstimo?	Sociocultural
Qual o resultado do empréstimo para o seu negócio?	Sociocultural

Como foi o processo para tomar o montante que você necessitava?	Sociocultural
Como foi estipulado as parcelas e os pagamentos? Quais foram as taxas de juros?	Sociocultural
Sistema de pagamento dos empréstimos é em conjunto ( sistema de aval solidário)	Accountability:
Caso o sistema de pagamento seja em conjunto, explique como funciona.	Accountability:
Você paga as parcelas diretamente na cooperativa, ou paga no boleto ou com cartão, ou débito em conta?	Sociocultural
Você faz o acompanhamento das parcelas de pagamento, ou de sua conta corrente, aplicações, pela internet?	Técnico
Você sentiu alguma dificuldade para entender alguma informação, algum procedimento durante o processo?	Sociocultural
Antes de receber o crédito, ou durante o processo, vocês recebem algum curso de capacitação sobre finanças, gestão do próprio negócio, etc?	Sociocultural
Se recebeu, como ocorre a capacitação? Quais equipamentos que são utilizados? Internet, site, EAD, computadores, caixas eletrônicos, máquina de cartão?	Sociocultural
De quanto tempo é essa capacitação? Ocorre em algum local específico?	Sociocultural
Você sente alguma dificuldade para compreender algumas informações que os agentes de crédito passam? Dê um exemplo de alguma situação.	Sociocultural
Existe um acompanhamento por parte dos agentes de crédito na gestão ou aplicação dos recursos concedidos a você?	Sociocultural
Se caso ocorra, como funciona esse acompanhamento? Os MEI's vão até a cooperativa ou os analistas os visitam no local dos empreendimentos?	Sociocultural
De quanto em quanto tempo ocorrem as visitas?	Sociocultural
Essas visitas ajudam? Como?	Sociocultural
Quais tipos de informações são coletadas pelos agentes de crédito?	Sociocultural
Você utilizou mais de uma vez o serviço de crédito oferecido pela cooperativa? Se caso tiver utilizado, por quê?	Sociocultural
<b>Sobre vínculo com a cooperativa</b>	
Qual é o seu vínculo com a cooperativa?	Sociocultural
Você sabe seus direitos e deveres como associados?	Accountability:
Você sabe seus direitos e deveres da cooperativa?	Accountability:
Como você tem acesso a essas informações citadas?	Accountability:
Você possui equipamentos eletrônicos para entrar em contato com a cooperativa? Se têm, quais?	Econômico
Qual tipo de meio de comunicação você utiliza para relacionar-se com a cooperativa? Internet, portal, intranet, SMS, outros?	Participação

Os valor dos equipamentos eletrônicos são acessíveis? Comprometem muito da sua renda?	Econômico
A cooperativa disponibiliza algum equipamento eletrônico para o seu negócio? Quais? Qual a qualidade?	Estrutural
Quem oferece a estrutura das redes?	Estrutural
Você sabe como são tomadas as decisões na cooperativa? Assembleias, reuniões?	Participação
Você participa ou já participou de algum desses encontros?	Participação
Sabe a frequência desses encontros e os temas que normalmente são discutidos?	Participação
Sabe como ocorre a eleição para presidente da cooperativa?	Participação
Com qual frequência você busca informações disponibilizadas pela cooperativa?	Transparência
Como você normalmente busca essas informações? Informativo institucional, jornalzinho, internet, SMS?	Transparência
Que tipo de informações interessam para você?	Transparência
Há um portal para o MEIs no site da cooperativa?	Transparência
Caso tiver, você tem acesso a ele? Que tipo de informações você encontra neste portal?	Transparência
A cooperativa incentiva essa busca e acesso as informações? Caso ela incentive, explique como.	Transparência
A cooperativa incentiva a participação e mobilização dos MEIs em assuntos que se relacionam diretamente a vocês?	Participação
Caso a resposta seja SIM, explicar COMO.	Participação
Você é associado a algum sindicato, ou alguma outra instituição política da região??	Político
A instituição possui parceria com a cooperativa? Como ela ocorre?	Político
Esse relacionamento entre as instituições traz benefícios aos MEIs? Caso traga, explique como.	Político
Em sua opinião, qual o importância e quais impacto da cooperativa no município?	Sociocultural
O que a cooperativa trouxe de mudanças ou benefícios para a região?	Sociocultural

### 3 CONCLUSÃO

Apoiada na revisão teórica empreendida nesta pesquisa e no objetivo geral que visa compreender quais são e como devem operar os mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio de TICs, presentes nas práticas de MPO utilizadas por MEIs.

Levando-se em conta as restrições da pesquisa, pode-se chegar às seguintes conclusões:

#### **a) Com relação às práticas de microcrédito produtivo orientado (MPO)**

No cenário brasileiro, as práticas de MPO caracterizam-se pelos seguintes aspectos: o Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), as cooperativas de crédito e o sistema de aval solidário.

O PNMPO define a configuração do MPO, dentre essas destacam-se:

- São direcionadas para pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte com renda bruta anual de até R\$ 120 mil reais. e não se destina a financiar o consumo.

- É baseada no relacionamento direto entre os microempreendedores e as Instituições Microfinanceiras (IMFs). Esta relação abrange o atendimento e a prestação orientação educativa sobre o planejamento do negócio, definição das necessidades de crédito e de gestão. Todas as atividades citadas são executadas no local de atividade econômica do microempreendedor.

- Durante todo o período de contrato realiza-se um acompanhamento e orientação do microempreendedor por parte das IMFs, que proporciona um melhor aproveitamento e aplicação do montante.

Grande parte da disseminação das práticas de MPO acontece por meio das IMFs. Dentre essas é necessário dar destaque às cooperativas de crédito solidário. Estas instituições atuam de forma local e estão habilitadas a realizar a maioria dos serviços e operações financeiras permitidas por um banco comercial. Todavia, diferenciam-se dos outros tipos de IMFs, pois são pessoas jurídicas sem fins lucrativos e podem praticar taxas e juros bem abaixo do mercado, além de condicionar o tomador de crédito a participar da organização como um associado. Diferentemente das instituições bancárias tradicionais, cooperativas de crédito solidário possuem características únicas, que convergem com as práticas de MPO.



O sistema de aval solidário consiste na responsabilidade mútua de seus integrantes para com o pagamento dos empréstimos. Esse modelo se articula por meio de grupos de pessoas com interesse em obter pequenos montantes de crédito, nos quais a quitação é conjunta, realizada pelo grupo como um todo, e não individualmente.

**b)** Com relação aos aspectos históricos das relações de trabalho dos MEIs na sociedade brasileira recente

Dentro da revisão realizada, pode-se compreender que as relações de trabalho dos MEIs tiveram uma pequena melhora nos últimos 15 anos, porém houve um aumento expressivo na facilidade de obtenção de crédito.

No começo século, os microempreendedores eram caracterizados como trabalhadores informais, encontravam-se à margem da regulamentação trabalhista e fora do controle governamental, constituindo-se no setor informal. Apenas no ano de 2008 que esses trabalhadores obtiveram poucas melhorias nas suas condições de trabalho. Esta melhora instituiu-se por meio da Lei Complementar 128/2008, que, dentre outras modificações, criou a figura do Microempreendedor Individual (MEI), estabelecendo condições especiais para que o trabalhador informal se torne um MEI legalizado. Dentre as vantagens proporcionadas por esta política pública estão: isenção de diversos tributos, o ganho de benefícios sociais como auxílio-maternidade, aposentadoria, auxílio-doença, entre outros, e principalmente o acesso ao sistema financeiro tradicional.

Este último ganho acarretou um aumento expressivo na facilidade de obtenção de crédito pelo MEI, que converge com políticas públicas posteriores, a Lei nº 10.735/2003 que regulamentou as práticas de microfinanças e Lei nº 11.110/2005, que institui o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO).

Entretanto, o acesso ao crédito não proporcionou uma melhora nas relações de trabalho do MEI. Como é caracterizado como “empresário”, o microempreendedor é desprovido dos benefícios garantidos pelo estatuto do trabalhador, como salário, férias e 13º salário, seguro-desemprego, entre outros. Muito desses microempreendedores sofrem da precarização do trabalho na forma de: excesso de horas trabalhadas, exposição a condições insalubres e perigosas, ausência de procedimentos e equipamentos de proteção. Além disto, os MEIs dispõe de renda máximo de até R\$ 60.000,00 por ano (Lei Complementar 139/2011),

em sua maioria não possuem a condição social e econômica do empresário tradicional. Estes aspectos evidenciam uma dupla exclusão social.

c) Com relação aos mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio de TICs presentes na literatura

Com base no quadro de análise STEP (figura 4) foram identificados 17 mecanismos de empoderamento socioeconômico por meio de TICs. Esses mecanismos foram obtidos pelo cruzamento dos fatores-chave, com os objetos de estudo do quadro, acrescido dos mecanismos obtidos na dimensão estrutural.

Os dois objetos de estudo do empoderamento socioeconômico por meio de TICs são retratados como: os fornecedores (Estado ou organização que faça o seu papel de provedor de recursos) e os demandantes (indivíduo ou população). Os fatores-chaves, descritos no quadro de análise STEP são: sociocultural, técnico, econômico e político.

Para os fornecedores foram identificados os seguintes mecanismos:

- Atitudes de motivações dos fornecedores;
- Alfabetização digital (*digital literacy*);
- Viabilizar os recursos monetários e físicos;
- Políticas econômicas mais abrangentes;
- O grau de vontade política presente nos agentes envolvidos no processo;
- O nível de democratização das políticas e serviços;

Para os demandantes foram identificados os seguintes mecanismos:

- A capacidade de acesso e uso da informação disponível;
- O nível de escolaridade da população envolvida;
- As normas e tradições da comunidade;
- As ligações que as TICs proporcionam para a realização de ações coletivas e mobilizações da população;

- Os níveis de pobreza apresentados pela população;

- A integração dos cidadãos dentro dos ciclos políticos;

Também foram identificados os mecanismos presentes na dimensão estrutural:

- Ubiquidade de dispositivos;
- Penetração e difusão do acesso à internet banda larga;
- Infraestrutura e conectividade de qualidade;

- O papel desempenhado pelas companhias de tecnologia;
- A alfabetização digital (*digital literacy*) dentro das infraestruturas e locais de acesso.

Para obter uma análise mais ampla do empoderamento é necessário observar alguns aspectos inerentes na sociedade em que o indivíduo está inserido, são eles: transparência, participação e *accountability*.

Entretanto, o empoderamento socioeconômico é um processo bastante complexo, pois trata-se da realidade do indivíduos dentro da sociedade. Em decorrência disto não deve resumir-se a um modelo de análise.

#### **d) Com relação aos instrumentos de coleta de dados para pesquisas futuras**

Estes instrumentos de coleta consistem em dois roteiros de entrevistas semiestruturados. Seu conteúdo foi elaborado com base nas práticas de MPO, nas relações de trabalho dos MEIs e nos mecanismos de empoderamento socioeconômico, por meio de TICs, contidos na revisão teórica da temática, como demostramos no tópico 2.4.

Estes roteiros visam contribuir para futuras práticas administrativas e de políticas públicas, que possibilitem analisar o processo de empoderamento socioeconômico dos MEIs, que utilizam as TICs nas suas relações de trabalho.

Finalmente, após essas considerações e atendendo a principal questão de pesquisa relativa a **QUAIS SÃO E COMO DEVEM OPERAR OS MECANISMOS DE EMPODERAMENTO SOCIOECONÔMICO, POR MEIO DAS TICS, PRESENTES NAS PRÁTICAS DE MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO, UTILIZADAS POR MEIS**, propõe-se que sejam aplicados os roteiros que foram elaborados nesta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AHMED, F. E. **Microcredit, men and masculinity**. NWSA Journal. v. 20. n. 2. 2008. p.122-155.

ANTUNES, R. **A nova morfologia do trabalho no Brasil**: Reestruturação e precariedade. Nueva Sociedad especial em português, 2012. p.44 a 59.

ANTUNES, R. **Os modos de ser da informalidade**: rumo a uma nova era da precarização estrutural do trabalho? São Paulo: Serviço Social & Sociedade, n. 107, p. 405-419, 2011.

AOURAGH, M.; ALEXANDER, A. **The egyptian experience**: Sense and nonsense of the internet revolution. International Journal of Communication. v. 5. 2011. p.1344-1358.

ARAÚJO, M. R. **O microcrédito e o combate à pobreza**: Entraves e Desafios para o Fortalecimento de Microfinanças no Brasil. Dissertação (Mestrado). Pós-graduação em Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte, 2012. 155 f.

AVGEROU, C. **Discourses on ICT and Development**. Information Technologies & International Development, v. 6, n. 3, p.1-18, 2010.

AVGEROU, C.; LA ROVERE, R. L. **Information Systems and the Economics of Innovation**. Cheltenham: Edward Elgar, 2003.

BAILUR, S; GIGLER, B. (Ed.), **Closing the Feedback Loop**: Can Technology Bridge the Accountability Gap?. Washington: The World Bank. 2014a.

BAILUR, S; GIGLER, B. **Introduction**: The Potential for Empowerment through ICTs. In: BAILUR, S; GIGLER, B. (Ed.), **Closing the Feedback Loop**: Can Technology Bridge the Accountability Gap?. Washington: The World Bank. 2014b. p. 1- 16.

BANCOSOL. **Quiénes Somos**. Disponível em:  
<<https://www.bancosol.com.bo/secciones/quienes-somos>>. Acesso em: 02 mai. 2015.

BARONE, F. M.; LIMA, P. F.; DANTAS, V. ; e REZENDE, V. **Introdução ao Microcrédito**. Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002. Disponível em:  
<<https://www.bcb.gov.br/htms/public/microcredito/microcredito.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2015.

BARONE, F. M. e SADER, E. **Acesso ao crédito no Brasil**: evolução e perspectiva. Revista de Administração Pública, 2008. 42 (6), p. 1249-67.

BCB, BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cooperativas de Crédito**. Disponível em:  
<<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 09 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Microfinanças** – O Papel do Banco Central do Brasil e a Importância do Cooperativismo de Crédito. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 09 jun. 2015.

BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; GRIMES, J.M.: **Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and Anti-corruption Tools for Societies**. *Government Information Quarterly*. v.27 n.3. 2010. p.264–271.

BIROCHI, R. **Uma abordagem crítica para a Educação a Distância orientada para as microfinanças**. 368 p. Tese (Doutorado). Fundação Getúlio Vargas. Programa de Pós-Graduação em Administração, São Paulo, 2011.

BIROCHI, R.; GONÇALVES JUNIOR, O. **Análise de práticas de governo eletrônico municipais: a participação cidadã e transparência pública**. *Revista de Gestão Contemporânea*, 2015.

BITTENCOURT, G. A. **Cooperativas de Crédito Solidário: Constituição e Funcionamento**. 2ª ed. Estudos NEAD 4, 2001.

BORBA, P. R. F. **Relação entre desempenho financeiro e desempenho social de Instituições de Microfinanças na América Latina**. São Paulo, 2012. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós Graduação em Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

BRAGA, C. A. P. **Inclusion or Exclusion**. Washington: Information for Development. World Bank, 1998.

BRASIL. **LEI N. 11.110, DE 25 DE ABRIL DE 2005**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/Ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/111110.htm](http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/111110.htm)>. Acesso em: 09 mai. 2015.

BRASIL. **Portal do Empreendedor - MEI**. Disponível em: <<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/>>. Acesso em: 11 jun. 2015.

BRAU, J. C. e WOLLER, G. M. **Microfinance: A comprehensive review of the existing literature**. *Journal of Entrepreneurial Finance*, 2004. 9 (1), p. 1-27.

BÚRIGO, F.L. **Cooperativa de Crédito Rural: Agente de Desenvolvimento Local ou Banco Comercial de Pequeno Porte?** Florianópolis, 1999. Dissertação (Mestrado em Agroecossistemas). Programa de Pós Graduação em Agroecossistemas da Universidade Federal de Santa Catarina. 113 p.

CASTELLS, M. ***The Power of Identity: The Information Age: Economy, Society, and Culture***. Oxford: Blackwell Publishers. v.2, 1997

CHUN, S. A., SHULMAN, S., SANDOVAL, R., HOVY, E. **Government 2.0: Making Connections between Citizens, Data, and Government**. *Information Polity*. v.15 n.1. 2010. p.1–9.

CUNHA, F. S. R.; **Desemprego e precarização do trabalho na prática do empreendedorismo: histórias de vida de empreendedores**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2007.

DAMIÃO, D. R. R.; SANTOS, D. F. L.; OLIVEIRA, L. J.; **A ideologia do empreendedorismo no Brasil sob a perspectiva econômica e jurídica.** Ciências Sociais Aplicadas em Revista, UNIOESTE/MCR, v.13, nº25, 2013. p.191 a 207.

DE SOUZA, A. R.; **Um exame da economia solidária.** Otra Economía, v. 5, n. 9, 2012. p.173-184.

DINIZ, E.H. **Correspondentes Bancários e Microcrédito no Brasil:** Tecnologia Bancária e Ampliação dos Serviços Financeiros para a População de Baixa Renda. Relatório de Pesquisa Fundação Getúlio Vargas – FGV, 2009.

DINIZ, E. H.; BIROCHI, R.; POZZEBON, M. **Triggers and barriers to financial inclusion:** The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county. Electronic Commerce Research and Applications. v. 11. 2012. p. 484-494.

DINIZ, E. H.; CERNEV, A. K.; de ALBUQUERQUE, J. P. **Mobile Platform for Financial Inclusion:** the Case of an Unsuccessful Pilot Project In Brazil. Milão: Proceedings of SIG GlobDev Sixth Annual Workshop, 2013.

FELTRIM, L. E.; VENTURA, E.C.F.; DODL, A.B. **Perspectivas e desafios para inclusão financeira no Brasil:** visão de diferentes autores. Brasília: Banco Central do Brasil, 2009. 254 p.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GERALDO, I. **O impacto do microcrédito na trajetória sócio-ocupacional das mulheres empreendedoras:** a experiência da Blusol. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Sociologia Política) – Programa de Pós Graduação em Sociologia Política, Universidade Federal de Santa Catarina. p. 144.

GERHARDT, T. E.; RAMOS, I. C. A.; RIQUELMO, D. L.; SANTOS, D. L.; **Estrutura Do Projeto De Pesquisa.** In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.) **Métodos de Pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIGLER, B. **Development as Freedom in a Digital Age:** Experiences of the Rural Poor in Bolivia. Washington: The World Bank, 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** São Paulo: Revista de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, vol. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

HAMELINK, C. J. **New Information and Communication Technologies, Social Development, and Cultural Change.** Genebra: UNRISD Discussion Paper. n.86. 1997.

HARLOW, S.; JOHNSON, T. **The Arab Spring Overthrowing the Protest Paradigm?** How the New York Times, Global Voices, and Twitter Covered the Egyptian Revolution. International Journal of Communication. v.5. 2011. p.1379–1454.

HEEKS, R. **Information and communication technologies, poverty and development**. Manchester: Institute for Development Policy and Management, 1999.

HOFHEINZ, A. **Nextopia? Beyond Revolution 2.0**. International Journal of Communication. v.5. 2011. p.1417–1434.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa mensal de empregos abril 2015**. Disponível em:  
<[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova)>.  
Acesso em: 20 mai. 2015.

\_\_\_\_\_. **Síntese de Indicadores Sociais 2014**. Disponível em:  
<[ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores\\_Sociais/Sintese\\_de\\_Indicadores\\_Sociais\\_2014/SIS\\_2014.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores_Sociais/Sintese_de_Indicadores_Sociais_2014/SIS_2014.pdf)>. Acesso em: 20 mai. 2015.

JAKOBSEN, K.; MARTINS, R.; BOMBROWSKI, O. (org.); SINGER, P.; POCHMANN, M. **Mapa do Trabalho Informal: Perfil socioeconômico dos trabalhadores informais na cidade de São Paulo**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2000.

JENSEN, R. **The digital provide: Information (technology), market performance, and welfare in the South Indian fisheries sector**. The quarterly journal of economics, p. 879-924, 2007.

JOSHI, A. **Annex 1: Service Delivery**. In: MCGEE, Rosemary; GAVENTA, J. **Review of impact and effectiveness of transparency and accountability initiatives: synthesis report**. Londres: Institute of Development Studies, 2010.

KABEER, N. **Resources, Agency, and Achievement: Reflections on the Measurement of Women's Empowerment**. Development and Change v.30. Oxford: Institute of Development Studies 1999. p.435–464.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LINDERS, D. **From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media**. Government Information Quarterly. v.29. 2012. p.264–271.

MICK, J. **O caráter social do crédito. Microcrédito, combate à pobreza e desenvolvimento alternativo – a experiência brasileira e o caso da Portosol (1996-2002)**. Florianópolis, 2003. Tese (Doutorado em Sociologia Política) – Programa de Pós Graduação em Sociologia Política da Universidade Federal de Santa Catarina. p. 256.

MICROCREDIT SUMMIT CAMPAIGN. **What is Microfinance**. Disponível em:  
<<http://www.microcreditsummit.org/what-is-microfinance2.html>>. Acesso em: 30 abr. 2015.

MICROFINANCE BAROMETER. Disponível em:  
<[http://www.citi.com/citi/microfinance/data/2013a\\_barometer.pdf](http://www.citi.com/citi/microfinance/data/2013a_barometer.pdf)>. Acesso em: 04 mai. 2015.

MICROFINANCE BAROMETER 2014. Disponível em:

<[http://www.convergences.org/assets/uploads/BMF-2014-EN\\_web.pdf](http://www.convergences.org/assets/uploads/BMF-2014-EN_web.pdf)>. Acesso em: 07 mai. 2015.

MONZANI NETO, M. P. **Impacto em renda do microcrédito**: uma investigação empírica sobre geração de renda do crédito popular solidário. FGV, TESE, 2006. Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812B62D40E012B6E37B7BD5197/monzoni\\_tese\\_doutorado\\_final.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812B62D40E012B6E37B7BD5197/monzoni_tese_doutorado_final.pdf)>. Acesso em: 05 mai. 2015.

MOORE, M.L.; WESTLEY, F.R.; NICHOLLS, A. The Social Finance and Social Innovation Nexus. **Journal of Social Entrepreneurship**, v. 3, n.3, p.115-132, 2012.

MTE, MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado**. 2015. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/pnmpo/apresentacao/>>. Acesso em: 23 mai. 2015.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Dados do Programa de Microcrédito – 1ª Trimestre de 2013**.

Disponível em:

<<http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D3F9B2012013FE3CA513C09A6/RELAT%C3%93RIO%20MICROCREDITO%201%C2%BA%20TRIMESTRE%202013.pdf>>. Acesso em: 25 mai. 2015.

MUTUA, K.; NATARADOL, P.; OTERO, M; CHUNG, B., **The view from the field: Perspectives from managers of microfinance institutions**. Journal of International Development. 1996. 8, p. 179-193.

NERI, M. (org). **Microcrédito, o mistério nordestino e o Grameen brasileiro**: perfil e performance dos clientes do CrediAmigo. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

O'DONNELL, G. **Accountability horizontal e novas poliarquias**. São Paulo: Lua Nova. n.44. 1998. p. 27-52

OIT, Organização Internacional do Trabalho. **A OIT e a Economia Informal**. Lisboa: OIT, 2005.

PINHEIRO, M.A.H. **Cooperativas de Crédito**: história e evolução normativa no Brasil. 6ª ed. Brasília: BCB, 2008. 92 p.

PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. **Accountability**: já podemos traduzi-la para o português?. Revista de Administração Pública. v. 43. n. 6. 2009. p.1343-1368.

PUGETI, V. M. **Sustentabilidade operacional de instituições brasileiras de microcrédito**. Piracicaba, 2014. Dissertação (Mestrado em Economia Aplicada) – Programa de Pós Graduação em Economia, Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, Universidade de São Paulo. 108 p.

RAHMAN, H. **Empowering Marginal Communities and Information Networking**. Hershey: Idea Group Publishing, 2006.

RAMOS, A.G. **A nova ciência das organizações**: uma reconceituação da riqueza das nações. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1989.



SAKBANI, M. **The revolutions of the Arab Spring: are democracy, development and modernity at the gates?**. Contemporary Arab Affairs. v. 4, n. 2. 2011.p. 127-147.

SANTOS, F. R. N. **O microcrédito e a população de baixa renda: a experiência do Bando do Cidadão**. Maceió, 2012. Dissertação (Mestrado em Economia). Pós Graduação em Economia da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Alagoas. 103 p.

SCHREIBER, J. G. **O papel do microcrédito no combate à pobreza: avaliação do impacto do microcrédito sobre a renda dos microempreendedores, clientes do Banco do Empreendedor**. Curitiba, 2009. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Econômico). Pós Graduação em Desenvolvimento Econômico da Universidade Federal do Paraná. 175 p.

SCHULZ, J.R.S.; ZAJONZ, B.T.; FENNER, M.; DORR, M.C. **Análise socioeconômica do perfil dos microempreendedores individuais do Shopping Independência de Santa Maria - RS**. Revista Monografias Ambientais - REMOA, v. 13, n.5, 2014, p.3952-3962.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 4a. edição, 2005.

SILVA, R. A. **Microcrédito e suas relações com o desenvolvimento local: um estudo de caso sobre o Banco da Família**. 127 p. Monografia– Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Ciências Econômicas, Florianópolis, 2012.

SILVA, R. V. M.; GÓIS, L. S. **As Diferentes Metodologias de Microcrédito no Mundo e no Brasil**. 2007. Disponível em:  
<[http://www2.mte.gov.br/pnmpo/metodologias\\_microcredito.pdf](http://www2.mte.gov.br/pnmpo/metodologias_microcredito.pdf)>. Acesso em: 28 mai. 2015.

SOARES, M. e MELHO SOBRINHO, A. **Microfinanças: O Papel do Banco Central do Brasil e a Importância do Cooperativismo de Crédito**. Brasília: Banco Central, 2008.

WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide**. Cambridge: MIT Press, 2004.

WITTEMYER, R.; BAILUR, S.; ANAND, N.; PARK, K.; GIGLER, B.; **New Routes to Governance: A Review of Cases in Participation, Transparency, and Accountability**. In: BAILUR, S; GIGLER, B. (Ed.), **Closing the Feedback Loop: Can Technology Bridge the Accountability Gap?**. Washington: The World Bank. 2014. p. 43- 69.

WOLLER, G. M. e WOODWORTH, E. **Microcredit As a Grass-Roots Policy for International Development**. Policy Studies Journal, 2001. 29 (2), p. 267-282.

WORLD BANK 2000. **World Development Report 2000/2001: Attacking Poverty**. New York: Oxford University Press, 2001.

ZOUAIN, D. M.; BARONE, F. M. **Excertos sobre política pública de acesso ao crédito como ferramenta de combate à pobreza e inclusão: o microcrédito na era FHC**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2007. 2 (41), p.369 – 380.